

21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

导游实务教程

高亚芳









内 容 简 介

本书以 2013 年 4 月国家颁布的《中华人民共和国旅游法》和 2014 年 8 月公布的国务院《关于促进旅游业改革发展的若干意见》为指导进行编撰。全书分为 5 篇，下设 13 章。本书在编写过程中，及时关注国际、国内经济大环境变化对旅游业的影响，增加了“导游服务环境分析”的内容，具体分析了导游服务所处的政治、法律、经济、文化、科技等宏观环境，也分析了竞争者、消费者、媒体、社会公众等微观环境，展望了中国旅游业的未来，研究了环境与导游服务的互动与影响；同时，在“导游员素质结构”中，拓展了“职业形象设计与职业规划发展素质”等内容，使本书对处在一线的导游员在从业实践中更具指导性和可操作性。

本书与同类教材相比，体例较为完备，内容更为全面。因此，本书不仅可以作为旅游业从业人员获得职业资格的必备教材，以及高等院校旅游管理类专业的教学用书，还可以作为从业人员在日常经营、管理、营销等方面工作时的工具性用书，具有一定的兼容性和前瞻性。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

图书在版编目(CIP)数据

导游实务教程/高亚芳主编. —北京：北京大学出版社，2015.9

（21 世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材）

ISBN 978-7-301-26110-1

Ⅰ. ①导…　Ⅱ. ①高…　Ⅲ. ①导游—高等学校—教材　Ⅳ. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 171401 号

书　　名　导游实务教程

著作责任者　高亚芳　主编

责 任 编 辑　刘　翯

标 准 书 号　ISBN 978-7-301-26110-1

出 版 发 行　北京大学出版社

地　　址　北京市海淀区成府路 205 号　100871

网　　址　http://www.pup.cn　新浪微博：@北京大学出版社

电 子 信 箱　pup_6@163.com

电　　话　邮购部 62752015　发行部 62750672　编辑部 62750667

印 刷 者

经 销 者　新华书店

787 毫米×1092 毫米　16 开本　21.5 印张　516 千字

2015 年 9 月第 1 版　　2015 年 9 月第 1 次印刷

定　　价　49.00 元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究

举报电话：010-62752024　电子信箱：fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题，请与出版部联系，电话：010-62756370

前　言

随着近年来旅游业的高速发展和强劲的增长势头，旅游业在经济和社会发展中的地位持续提升。现阶段，加快发展旅游业已成为国家重要战略决策。我国把旅游业定位成战略性的支柱产业和现代服务业来加以培育，2013 年《中华人民共和国旅游法》的出台和实施，更是标志着我国旅游业法制化建设实现了根本性的突破，进入了依法治旅、依法兴旅的新阶段。

在此社会经济发展环境下，导游将在未来近一段时间内供不应求。同时，随着旅游新常态下旅游者素质的提高，旅游消费行为回归理性，自助、自驾旅游兴起，“互联网+”等新趋势的影响，也对导游服务形成巨大的挑战。近年来我国导游人数逐年增长，但导游服务质量一直参差不齐，综合素质较高的导游员十分匮乏，导游人才危机已成为制约旅游业发展的瓶颈之一。因此，深化旅游专业教学改革，提高教育水平，特别是提高导游员的专业素质和能力，是现阶段提高导游综合素质急需解决的重要问题。

本书针对上述问题，坚持 “以实践教学为基础，以能力培养为核心”的教学思想和教学模式，引用大量实例，重在培养适应旅游行业发展需要的实用型、适用型人才，按照“角色认知篇”“规范服务篇”“服务技能篇”“危机应变篇”“个性服务篇”的逻辑顺序编写完成，由浅入深、由表及里、循序渐进。与之前的导游实务教材不同，本书添加了《中华人民共和国旅游法》的相关要求，新常态下旅游业发展新趋势等重要内容，特别是在“个性服务篇”中提出面对旅游消费者的新常态，导游员应通过提高个人素质，满足新旅游活动“私人定制”的服务要求。

本书由西北师范大学高亚芳教授主编并统稿，甘肃省旅游考试培训中心高薇、兰州文理学院孙悦蕊、兰州交通大学卢菲为副主编，西北师范大学研究生冯朝圣、任智勇为参编。具体编写分工为：高亚芳编写第 1 章和第 2 章，高薇编写第 3 章和第 4 章，孙悦蕊编写第 5 章至第 7 章，卢菲编写第 8 章和第 9 章，冯朝圣编写第 10 章和第 11 章，任智勇编写第 12 章和第 13 章。在编写本书的过程中，我们参阅了全国范围内同类型其他优秀著作与教材，也从相关经济、文化、法律、管理等优秀著作与论文中汲取有益的养分，业内外同行、专家和学者们杰出的前期劳动与创造是本书得以完成的重要基础，虽然我们列出了参考文献，但也难免挂一漏万，谨向为本书提供过智力援助的专家学者们表示深深的敬意！

由于编写时间仓促，本书不足之处在所难免，欢迎广大读者提供宝贵批评意见。

编　者

2015 年 5 月

北京大学出版社版权所有 禁止转载

北京大学出版社版权所有
禁止转载

目　　录

北京大学出版社版权所有　禁止转载

第三篇 服务技能篇

第四篇 危机应变篇

第五篇 个性服务篇

北京大学出版社版权所有 禁止转载



第一篇

角色认知篇

北京大学出版社版权所有
禁止转载

导游服务是游客接待中的关键和核心，是团队旅游活动顺利进行的基本保证。

导游作为旅游活动的组织者，需要统筹协调安排旅游要素各个环节的顺利进行；作为旅游计划的执行者，需要保证旅行社与游客合同约定内容的圆满完成；作为旅游活动的讲解者，需要提供科学化、个性化的讲解服务，引导游客的审美情趣，提高其旅游质量。导游规范化的服务程序、标准化的服务方式、个性化的内容讲解，可以为游客提供全方位、高质量、安全顺畅、文明和谐的全程服务。

导游服务以游客满意为宗旨，以宾客至上、服务至上为原则，良好的导游服务可以提升旅行社产品的市场竞争力，这是旅行社业经营理念的体现。这种理念支配下的优质导游服务，不仅有助于旅游企业树立品牌形象，产生良好的社会声誉，而且能够提升旅游产品的高附加值，被游客认可和接受，帮助旅行社建立长期稳定的客户关系，并在之后的价格谈判中掌握优先权和主动权。

优质的导游服务工作能够促进旅游目的地的旅游业健康发展。在旅游活动场所，导游能够发挥旅游大使的作用，其优质的服务能够提升游客的整体感知和旅游质量，为游客留下美好的印象，起到传播旅游目的地形象的积极作用。

导游的角色认知，是指导游应该从旅游服务对于游客、旅游产品经营者、旅游目的地及旅游业的基本构成要素的价值等角度，去获得自身服务价值的全面认识，从而增加工作的使命感、责任感、成就感和自豪感，以激励自身去提高职业道德和执业水平，主动提供优质服务，自觉地为旅游业发展作出贡献。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

第 1 章　导游员与导游服务

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 掌握导游的含义、分类及管理	(1) 导游能够在服务中充分展现职业素质
(2) 了解导游员与服务的产生与发展	(2) 导游能够依据服务原则进行服务
(3) 掌握导游服务的性质与特点	
(4) 掌握导游服务的作用、意义及原则	
(5) 了解旅游产业发展与导游服务内容	

导入案例

舍身忘己　心系游客安危——记广西北海导游吴美钦

吴美钦，广西壮族自治区北海市导游管理服务中心导游员。

2006 年 6 月 27 日，吴美钦受北海市导游管理中心委派，负责带领北海环球旅行社 BHHQ2006-0624 香港团 21 名游客到广西大新县德天旅游。下午 15 时许，大巴行至大新县城德天大道一处交叉路口，一辆迎面驶来带挂车的大货车突然刹车，挂车猛然朝旅游车横扫过来。此时吴美钦在车前部导游位置正起身背对着车窗给客人讲解，一下子被撞飞出车外，撞到大货车后面的挂车，再抛摔到地面，失去了知觉。

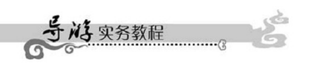
他醒来后看到旅游车已面目全非，一辆拖车撞在旅游车的车前，车头副驾驶位置已被撞塌了。他顾不上伤痛，立刻拿出手机在短短几分钟内连续拨打了 3 次 120 电话和 3 次公司经理电话，然后忍着伤痛站了起来，拿出手机边打电话边往车前走去。他发现一位坐在前排靠车门的老伯的头正在流着血，向车外垂下来，他用手轻轻地托着他的头，按住流血的地方，同时询问车内其他人员受伤的情况。为了稳定大家的惊慌情绪，他大声喊道："我还在，救护车马上就到！"当他看到领队伤势不是很重，就请他安排客人原位坐好，并不断安抚、稳定游客情绪。

10 分钟后，120 救护车和交警都到达现场，他强忍剧痛帮忙疏散车上 21 名乘客，把 16 名不同程度受伤的客人送上救护车。最后他被两位伤势不重的游客送上了救护车。

一位香港游客黄女士描述说："只听'嘭'的一声巨响，我的双腿猛地撞到前面的座位上。等清醒过来后，发现车头副驾驶位置已经被撞塌了半边，坐在窗口边的彭老先生被夹在窗外边，动弹不得。这时，一名浑身是血的男子突然出现在车外，他小心翼翼地将彭老先生的头扶起，大声喊道：'我还在，救护车马上就到！'仔细一看，这个人正是导游小吴，当时他身上多处受伤，头部流血，背部还插着许多玻璃碎片……"

由于伤者较多，吴美钦伤势虽重，但为了争取时间，照顾好香港游客，他要求帮他作

北京大学出版社版权所有
禁止转载



止血处理的医生先去处理其他游客的伤势。同时，他立即去核实游客受伤情况，了解有多少人需留院观察，并将情况及时报告公司领导。直到 19 时许，他才发现自己的头部、手臂、背部全是大大小小的玻璃碎块，就连内裤里面都是银光闪闪的玻璃碎片，此时他才真正感觉到疼痛。

过后，当有人问起他为什么不让医生及时处理伤口时，他回答："我作为导游，当时应该做的事情就是稳定全团游客的情绪，并让所有受伤的游客先得到妥善处理，而不是只顾我自己。"而在有人说他幸运时，他却说："我是庆幸(他被弹射出来后，原来的座位被两根铁条贯穿)捡回来一条命。但是，如果所有游客都没有生命危险，那才是我作为导游真正的万幸！"

当有人问到他在身受重创时为什么仍能坚持抢救客人时，他说："如果真的要说为什么在满身是血、短暂昏迷后还能坚持配合抢救游客，那都是几年的导游生涯所积累下来的导游工作基本信念、导游职责和一名导游的职业道德意识的自然反应。作为导游，要把职业生命维持得长久，就得不断严格要求自己，更要从品质上提升自己。一个人是渺小的，但我的所作所为能体现一名导游员的基本品质和职业要求，我就知足了！"

资料来源：http://blog.sina.com.cn/s/blog_95e195ae010189ob.html

"旅游"一词出现于 19 世纪初，但旅游活动却早就已存在。纵观人类社会发展的历史，腓尼基人是公认的世界最早的旅行者，他们因贸易活动而周游列国。古代的旅游活动多出于经济目的。也有一些国家派员出游，一般是为了达到某种军事和政治目的。只有为数不多的科学家、探险家的旅行是为了开阔眼界、获取知识。在当时的经济条件下，任何形式的旅游都是极其艰苦并富有一定的冒险性的。究其原因，除了落后的交通工具外，缺乏向导和对旅行没有很好的计划与组织也是重要的因素。随着旅游活动规模的不断壮大，导游在 19 世纪成为一门新的职业，促进人类的旅游活动迈进了新纪元。

导游服务从旅游业形成和发展初期的简单向导服务，发展到今天集向导服务、讲解服务和生活服务于一体的综合性服务，经历了一个漫长的历程。世界各国旅游界对导游业务和导游员都以极美好的词句去形容——"无名大使""祖国的一面镜子""民间大使"……从某种意义上来看，导游员是一个国家形象的体现，也是国家对外交流和形象展示的窗口。

1.1 导游的含义与分类

在旅游业构成中，旅游者是旅游活动的主体，旅游资源是旅游的客体，而旅游服务则是实现旅游活动的媒介、手段和条件。通过旅游服务，旅游主体活动的目的和旅游客体的价值得以实现。旅行社、旅游饭店和旅游交通是现代旅游业的三大要素，旅行社处于核心地位。在旅行社内，接待工作的主体是导游，他们是旅游接待第一线的关键人员；在旅游活动中，他们处于中心地位，起着灵魂作用。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



1.1.1 导游的基本含义

“导游”这一概念，从词义上分析，由“导”与“游”两个语素组成：“导”有引导、开通的意思，“游”指旅行、游览。导游，即是引导旅游者进行旅行游览。这是“导游”一词的本义，它是一个动词概念。从内涵上来分析，“导游”这一概念包含两层含义：一是指导游员，此时它是一个名词概念；二是指引导旅游者进行旅行游览，即导游服务活动。日常生活中导游的两种含义常被混淆使用，但实际上是有区别的。导游、导游员、导游工作者是在导游员意义上使用，这几个词实指同一对象，而导游工作、导游业务、导游接待服务等是在导游服务活动意义上使用的。

1．导游员

什么是导游员？各国官方、学者对其有许多不同的定义。英语中的定义是：“为他人引路者，特别是受雇而为他人在旅游或参观中指点风光、名胜者。”而在一些西方国家，由于对导游工作的理解与我们不尽相同，因而导游者的称呼也有其各自的习惯，如称旅游团领队、陪同、随从等。加拿大人帕特里克·克伦所著《导游的成功秘诀》一书，就明确宣称，对导游员本书将全部使用“旅游团领队”这个名称。接着他对这个名称做出如下解释：“他是受过高等教育和培训的人，他有能力进行研究，为一次旅游做准备，带领团队旅行，做旅游讲解，因而能使旅游成为一次异乎寻常、难以忘记的经历。”

我国国家旅游局曾在1987年发布的《导游人员暂行规定》、1994年发布的《导游员职业等级标准》、1999年发布的《导游人员管理条例》中对其分别以导游者、导游员、导游人员的提法做了定义。由于《导游人员管理条例》的发布导致了《导游人员暂行规定》的失效，2011年发布的《导游服务规范》(GB/T 15971—2010)替代了1995年发布的《导游服务质量》(GB/T 15971—1995)，规范中指出，导游人员统称为“导游员”。现就其中的一些定义进行介绍。

《导游员职业等级标准》对导游员的定义是：运用专门知识和技能为旅游者组织安排旅行和游览事项，提供向导、讲解和旅途服务的人员。《导游人员管理条例》第二条则规定：本条例所称导游人员，是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。后者的定义是在前者的基础上对导游员的外在条件做了进一步的限定，即必须“取得导游证”，而且必须“接受旅行社委派”，从而使得导游人员这一概念在外延上不包括未取得导游证而从事引导旅游者进行游览工作的人员。2011年发布的《导游服务规范》对导游员定义是：符合上岗资格的法定要求，接受旅行社委派，直接为旅游团（者）提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游员包括全程陪同导游员和地方陪同导游员。2013年4月25日颁布的《中华人民共和国旅游法》明确规定：导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派，不得私自承揽导游和领队业务。因此，导游人员作为一个特定行业的从业人员，为国家法律所认可，从而享有特定的权利并承担特定的义务。本书所指导游员或导游即采用《导游服务规范》中的定义。

应当怎样理解这一定义呢？第一，导游人员必须取得导游证；第二，必须接受旅行社委派；第三，引导游客游览并为游客落实安排食、住、行、游、购、娱等事项，满足旅游

北京大学出版社版权所有 禁止转载

者物质或精神的需要，保证旅游活动的顺利进行；第四，导游人员从事导游活动，必须经旅行社委派，《导游人员管理条例》规定导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动。

取得导游证的条件则包括以下几项。

1) 参加导游资格考试并获得导游人员资格证书

具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，身体健康，适应导游需要的基本知识和语言能力的中华人民共和国公民，可以参加导游人员资格考试；经考试合格的由国务院旅游行政部门或国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。

2) 申请领取导游证

取得导游人员资格证书的，经与旅行社订立劳动合同或在导游服务机构登记，方可持所订立的劳动合同或者登记证明材料，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。

具有下列情形之一的人员不得取得导游证。

(1) 无民事行为能力或限制民事行为能力的。

(2) 有传染性疾病的。

(3) 受过刑事处罚的，但过失犯罪的除外。

(4) 曾被吊销导游证的。

导游证的有效期限为 3 年。导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的，应当在有效期限届满 3 个月前，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理换发导游证手续。导游证需每年进行年审，满 3 年未年审的，按自动失效处理。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



图 1-1　游客跟着导游畅游各地

(图片来源：金华新闻网)

2．导游服务活动

导游服务活动是旅游服务中的一个重要组成部分，是发展旅游业的重要环节。

1.1.2 国外导游员的分类及管理

我国旅游行业的发展始于 20 世纪 20 年代，但真正意义上的旅游行业始于改革开放之后，发展水平目前尚处在初期阶段。而在国外，尤其是西方发达国家，旅游业发展已有上百年历史，他们在旅游业的发展历程中所积累的经验，有很多地方值得我们学习、借鉴。因此，谈到导游的分类，我们先简单介绍国外的情况，再介绍我国的相关情况。

1. 国外导游员的分类

国外导游员按任务性质可分为国际入境旅游导游和国际出境旅游导游两大类。

1) 国际入境旅游导游

(1) 按职业性质区分，国际入境旅游导游可分为以下四种。

① 专业导游员。以导游工作为职业，受雇于旅行社或其他旅游企业，领取固定工资，专门从事导游接待服务的人员。有的国家组建有翻译导游协会等的半官方性质的组织，接受政府授权，享有招考、培训导游人员，颁发导游执照的权限。经该协会培训，考核合格并领取导游执照者，即为会员。一些无固定专业导游人员或导游人员不足的旅行社，需要时可向这类协会雇用导游。在西方国家，还有一批真正意义上的自由职业导游员。他们以导游为主要职业但并不受雇于固定的旅行社或其他旅游企业，而是通过签订合同为多家旅行社服务。这类导游员在西方国家的导游队伍中占较大的人数比例。

② 业余导游员。他们属自由职业者，但也要经过培训、考核，合格者由有关部门发给执照。此类导游一般与使用单位签订合同，以接待旅游者的人数和活动时间计酬。他们既提供生活服务，又进行导游讲解。在西方旅游发达的国家中，大学教授、学者专家、政府雇员、自由职业者、大学生做业余导游工作的相当普遍。

③ 游览点讲解员。他们是被博物馆或景点管理部门雇用，专门从事本景点导游讲解工作的人员。他们在所有导游员中，是水平、级别最高的。对重要的博物馆或景点(如英国的大英博物馆等)导游员的考试极为严格。

④ 义务导游。他们完全出于个人爱好和自愿，不计较报酬。但也要经过有关部门批准、注册、给予证明。

(2) 按活动范围划分，国际入境旅游导游可分为两种。

① 可在全国范围活动的导游。此类导游者经验丰富，水平较高，有长期从事这一工作的良好记录。

② 在某一限定范围内活动的导游。此类导游不可在限定的范围外从事导游活动，通常在执照上注明导游服务的地域范围。游览点讲解员属于此类。

2) 国际出境旅游导游

出境旅游导游，我们又称领队或团长。他们由所在国旅行社雇用或聘请，带领旅游团出国旅游，他们全面负责旅游团在旅行过程中的活动安排和问题的处理，既对组团旅行社负责，又代表该旅行社与接待国进行业务联系。

外国领队也分为职业、业余、义务三种。职业领队受雇于旅行社，拿固定工资，有任务时派出作领队。业余领队则是旅行社为完成一次带团任务，临时雇用的人员。他们多半

北京大学出版社版权所有 禁止转载

因为熟悉接待国的情况或语言而被临时雇用。义务领队是从旅游团成员中推选一人作领队，他们首先是旅游者，又为大家义务服务，有时也享受一些优惠的待遇。这种领队多出现在单位或民间友好组织的旅游团中。他们常由单位或民间团体的领导人或有威信的人担当。

2．国外导游员的管理

国外导游员的管理，包括招聘、培训、使用、奖惩等，其最大特点是已制度化、法律化。许多国家制定了导游法，对导游员的资格、选择、培养、管理和职业规范做了详细规定。

1) 导游必须持照

各国的导游法律普遍规定，导游员必须持有授权单位颁发的有效执照或合法身份证，否则就是违法。授权发照单位一般是政府旅游部门或主管旅游的政府部门，如交通部、经济部等。有些国家的政府还指定专门机关负责发照，如警察局、工商局等。导游执照的种类不同，通常按持照人导游范围分全国通用或区域性、地方性执照，有的仅限一个旅游点。例如：《埃及导游法》规定：持照人只能在执照上指定的范围内导游，超出规定范围，必须事先取得特别许可，办理临时执照，交纳手续费。导游执照的有效期为1～6年不等，到期更换。新加坡则规定每年更换一次，除犯罪、疾病、失职等原因外，持照人连续半年不从事导游工作或一年之内导游次数不足旅游促进局规定的最低限额者，执照不予更换。有的国家还规定，导游员只能按执照上指定的语言进行导游。导游员领取执照需交费，要求更换或补发执照也要交费。执照只限本人使用，不得出借、转让。大多数导游法规还指定了对导游人员实行监督的部门。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2) 导游员的资格规定

这些规定包括：①国籍限制。一些国家规定，申请导游执照者必须是本国公民，或者已获永久居留许可的侨民。②年龄限制。许多国家规定，导游员的年龄要在20岁以上，伊拉克规定不得低于18岁。③健康条件。各国导游法规中大多规定，从事导游的人员必须身体健康，没有任何传染性疾病，精神正常。④文化程度。对导游人员教育文化水平的要求，各国不尽相同，有的要求大学毕业，有的要求高中毕业，有些还规定要熟悉一门外国语。⑤参加培训考试。许多国家的导游法规规定，导游员必须通过有关部门的考试与考核，日本《导游业法》就规定，申请人必须通过运输省的考试，合格者方能领取执照。考试作弊者，取消参加考试资格3年。⑥品德要求。不少国家的导游法律还专有条文规定申请人必须行为端正，无犯罪前科。

3) 导游员的行为准则

其内容包括：①导游员在执行任务时必须随身携带执照，佩戴正式徽章或证章，必要时应出示执照。有的国家还要求穿规定的制服。②严格按规章收费。有些国家的导游法规中，对导游的收费标准有详细规定，必须照章收费。收费标准由授权机构制定，个人不得违背。③导游员的禁忌。有些国家规定导游员不得从事或代理他人从事商业性活动，也不准另外收取佣金，不得索要或暗示旅游者给予额外的物品或满足其他个人要求。也有些国家允许导游人员收小费和回扣，如泰国，专业导游员收取小费和回扣是其重要收入来源。④导游员必须讲究仪表。各国都规定导游员必须仪表庄重，谈吐文雅，礼貌待人，服务周



到。⑤报告工作。有些国家的导游法规还有专款规定导游员必须定期向有关部门报告工作情况。

4) 惩罚规定

外国导游法规一般都规定对违反法规的导游员给予处罚，从警告、罚款、吊销执照直到判刑。因此，执照申请人要交保证金或抵押金，用于支付罚款。世界上也有不少国家无正式导游法规，有的只要求导游员登记注册，有的国家由导游协会等行业组织颁发导游规范、行为准则，大家共同遵守。如英国导游协会，它制定严格的导游员的行为准则，公布导游费用的计算方法，为导游员与雇用单位谈判提供依据，并且接受投诉，根据情况给予查处。

1.1.3 中国导游员的分类及管理

1. 中国导游员的分类

北京大学出版社版权所有 禁止转载

随着旅游业的大众化发展，我国的导游队伍也得以迅猛壮大。然而，导游不是万能的，上知天文、下知地理、中通人物是理想化的要求，一位导游员不可能掌握所有旅游活动中所需要的各类知识。因此，出现导游员的自然分类是必然的；以此为基础对导游人员进行必要的类别划分并加以规范则是理性的，是保证旅游者实现旅游活动目的所必需，也是旅游业得以健康发展所必需。借鉴国外成功的经验，依据我国目前的旅游市场需求和导游行业特定的运行规律，导游员的分类主要有以下几种方法。

1) 按工作范围划分

导游员分为海外领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员和景区景点导游员。

(1) 海外领队。即国外导游分类中的“国际出境旅游导游”。他们应依法取得从业资格，受经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派，监督境外旅行社按旅游计划游览，并全权代表该旅行社带领旅游团活动的工作人员。

(2) 全程陪同导游员(简称全陪)。是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团(者)提供全程陪同服务的工作人员。这里的组团社是指接受旅游团(者)或海外旅行社委托安排国内旅游接待，制订和下达在国内旅游的接待计划，并可提供全程陪同导游服务的旅行社。这里的领队是指受出境游组团旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

(3) 地方陪同导游(简称地陪)。是指由地方负责接待的旅行社委派或聘用，为旅游团在当地旅游时提供导游服务的人员。其主要任务是与全陪密切合作，按计划完成当地的接待服务并处理可能发生的各种问题。

(4) 景点景区讲解员。是指在景区景点，如博物馆、自然保护区等内为游客进行导游讲解的工作人员。

2) 按职业性质划分

导游员分为专职导游员、兼职导游员和自由职业导游员。

(1) 专职导游员。是指长期受聘于某家旅行社的导游员。他们是旅行社的在编职工或干部，按现行工资制度领取固定工资。这类导游员在我国目前导游队伍中所占比例不大，

但却是其中的骨干力量。还有一种专职导游员，在导游服务机构注册，为多家旅行社服务，以导游为主要职业，但工作相对自由。

(2) 兼职导游员。是指不以导游工作为其主要职业，而利用业务时间从事导游工作的人员。目前这类人员分为两种：一种是通过了国家导游资格统一考试并取得导游证而从事兼职导游工作的人员，同时具有其他工作；另一种是具有特定语种语言能力受聘于旅行社，领取临时导游证而临时从事导游服务活动的人员。

(3) 自由职业导游员。是以导游为其主要职业的人员，他们具有较高的综合素质和娴熟的导游技能艺术，但他们不固定、不属于某家旅行社，而是以合约形式为多家旅行社作导游员。此类导游在我国尚不多见，但其队伍却在不断壮大。

3) 按导游使用的语言划分

导游人员分为中文导游员和外语导游员。

(1) 中文导游员。是指能够用普通话、地方话或者少数民族语言从事导游业务的人员。目前，此类导游的主要服务对象是国内旅游的中国公民和入境旅游的我国港、澳、台地区同胞。

(2) 外语导游员。是指能够运用外语从事导游业务的人员。目前，这类导游员的主要服务对象是入境旅游的外国游客和出境旅游的中国公民。

4) 按技术等级划分

导游员分为初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员。

(1) 初级导游员。具有高中及以上学历(外语导游具有外语专业大专或非外语专业本科及以上学历)的人员获导游员资格证书一年后，就技能、业绩和资历对其进行考核，合格者自动成为初级导游人员。

(2) 中级导游员。具有大专及以上学历(外语导游同初级导游人员的要求)的人员获初级导游人员资格两年以上，业绩明显，考核、考试合格者晋升为中级导游人员。他们是旅行社的业务骨干。

(3) 高级导游员。取得中级导游员资格四年以上，业绩突出，水平较高，在国内外同行和旅行商中有一定影响，考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

(4) 特级导游员。取得高级导游员资格五年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅行者中有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游人员。

5) 按资格划分

导游员分为正式导游与临时导游。临时导游员是具有特定语种语言能力的人员，虽未取得导游员资格证书，但旅行社需要聘请临时从事导游活动的，由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请并经审核同意，取得临时导游证临时从事导游服务业务的人员。临时导游证的有效期为 3 个月，并不得延期。有些省、区、市在导游证年审期间，为不影响导游带团，也为导游员颁发合法临时导游证。

2. 中国导游的管理

中国导游队伍的建设和管理经历了从无到有、从小到大、从无序到有序的过程。1978 年，国家曾制定《旅游涉外人员守则》，属内部掌握。制定这个守则的指导思想是对旅游涉

北京大学出版社版权所有 禁止传播



外人员严加管理，对他们的禁止性行为做了具体、严格的规定。1987 年，经国务院批准，国家旅游局发布了《导游人员管理暂行规定》，这是我国导游管理的第一份正式文件。这个规定的指导思想有了较大改进，不仅规定了义务，也规定了权利。在此基础上国家旅游局于 1999 年发布了《导游人员管理条例》，并在 2002 年相应制定了《导游人员管理实施办法》和《出境旅游领队人员管理办法》，2005 年开始试行《导游人员等级考核评定管理办法》。2013 年颁布的《中华人民共和国旅游法》中进一步完善了关于导游员权利、义务和违法违规行为的界定与惩处，为导游队伍的健康发展提供了法制保障。综合各类法律、法规和相关政策，是通过以下措施实现的。

1) 导游证书

(1) 导游员资格证书(简称资格证)。每年由符合导游员从业资格考试报考条件的考生报名，参加由笔试、口试及才艺等考核形式所组成的考试，成绩合格者将获得由国家旅游局颁发的导游员资格证，经考试合格的，由组织考试的旅游行政管理部门在考试结束之日起 30 个工作日内颁发《导游员资格证书》，但获得导游员资格证后并不意味着可以带团。

(2) 导游证书(简称导游证或 IC 卡)。获得资格证后需要得到旅行社的聘用或导游服务机构注册，由旅行社或导游服务机构凭资格证到省一级旅游主管机关(省旅游局、旅游委)换发导游证书。在从事导游活动时，导游员必须佩戴导游证(IC 卡)，导游证不得转借他人。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



图 1-2　导游员资格证书和导游证

2) 导游守则

我国导游人员在工作中所必须遵守的基本守则包括：①忠于祖国，发扬爱国主义精神，自觉维护民族尊严；②坚持无产阶级国际主义，反对狭隘民族主义和大国沙文主义；③严格遵守和执行旅游工作的各项规章制度和有关工作细则，努力维护我国的旅游声誉；④加强请示汇报，对重大问题不得擅自处理，对外不得发表违反政策的言论；⑤严守国家机密，注意内外有别；⑥坚守岗位，认真负责；⑦维护和宣传我国的法律、法令和海关规定；⑧ 不介入旅游者之间的分歧和矛盾；⑨不得携带自己的亲友、同学、同事等参加旅游活动；⑩ 出现危急情况应挺身而出，保护旅游者的人身和财物安全，不得擅离职守；⑪不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费的旅游项目；⑫导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派，不得私自承揽导游和领队业务。

3) 导游职责

我国导游员在不断提高自身业务素质和职业技能的基础上，应遵循如下基本职责：①接受旅行社分配的导游任务，按照接待计划，安排和组织旅游者参观、游览；②负责向旅游者翻译、导游、讲解和传播中国(地方)文化，引导游客文明旅游；③配合和督促有关部门安排旅游者的交通、食宿，保护旅游者的人身和财物安全；④反映旅游者的意见和要求，联系安排会见、座谈等活动；⑤解答旅游者的问询，协助处理旅游中遇到的问题；⑥ 导游和领队从事业务活动，应当佩戴导游证、领队证，遵守职业道德，尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰，应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为。

4) 处罚规定

(1) 对不履行规定的职责造成严重后果者，根据情节给予行政处分，并可以扣留导游证；无理拒绝检查其工作的，扣留导游证；有上述两项行为，情节恶劣的，经省、自治区、直辖市行政管理部门批准，收回导游证，吊销导游注册。本人不服的按规定可以提出复议。

(2) 导游员进行导游活动时未佩戴导游证的，由旅游行政部门责令改正；拒不改正的，处500元以下的罚款。

(3) 导游员擅自增加或者减少旅游项目、变更接待计划和中止导游活动，由旅游行政部门责令改正，暂扣导游证3～6个月；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。

(4) 未取得导游证或者领队证从事导游、领队活动的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处1000元以上10000元以下罚款，予以公告。

(5) 导游、领队违反本法规定，私自承揽业务的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，处1000元以上10000元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

(6) 导游、领队违反本法规定，向旅游者索取小费的，由旅游主管部门责令退还，处1000元以上10000元以下罚款；情节严重的，暂扣或者吊销导游证、领队证。

(7) 被吊销导游证、领队证的导游、领队和受到吊销旅行社业务经营许可证处罚的旅行社的有关管理人员，自处罚之日起未逾3年的，不得重新申请导游证、领队证或者从事旅行社业务。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

5) 导游考核

考核是我国促进导游员刻苦钻研业务和竭诚为游客服务的主要措施之一，主要采取定期考试和长期工作考察相结合的办法。考试了解和促进导游员对相关知识的掌握，而考察则可以帮助了解其办事能力、职业道德、服务态度等方面的情况。对导游员的考核，按照考核主题分为行业主管机关考核和企业考核。行业考核对导游员实行等级考核制度，将导游员分为初级、中级、高级、特级四个等级，由低到高，逐级递升，经考核评定合格者，颁发相应的导游员等级证书。

企业对导游员的考核由旅行社组织进行，考核结果可以作为导游员培训、奖惩和晋级的主要依据。

6) 计分管理制

2003年4月1日起，国家旅游局在全国范围内实行导游员计分管理。导游员计分办法



实行年度 10 分制。10 分分值被扣完后，由最后扣分的旅游行政执法单位暂时保留其导游证，并出具保留导游证证明，并于 10 日内通报导游员所在地旅游行政管理部门和登记注册单位。正在带团过程中的导游员，可持旅游执法单位出具的保留证明完成团队剩余行程。对导游员的违法、违规行为除扣减其相应分值外，依法应予处罚的，依据有关法律给予处罚。导游员通过年审后,年审单位应核消其遗留分值,重新输入初始分值。

7) 年审管理

取得导游证(IC 卡)的导游员必须按规定时间参加年审，年审可以帮助导游主管机关了解导游员过去一年来的工作情况。年审分为通过、暂缓通过和不予通过三种。一次扣分达到 10 分的，不予通过年审。累计扣分达到 10 分的，暂缓通过年审。一次被扣 8 分的，全行业通报。一次被扣 6 分的，警告批评。导游员必须参加导游主管机构所组织的年审培训，培训时间不得少于 56 小时。未参加培训或培训不合格者不予通过年审。暂缓通过年审者，通过培训和整改后，可重新上岗。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

应用案例 1-1

1 月 3 日，网上曝出一段 3 分钟视频。视频中，有一男子口爆污秽之语：“一路下来，一分钱没有消费的话，比卖淫更可耻。”并称：“丽江欢迎你，云南欢迎你，欢迎你来干吗？是欢迎你来消费！”随后，有女性上车推销螺旋藻，要游客购买。

得到事件发生的信息后，丽江市旅游局立即展开调查取证工作。经查，涉案“导游”为刘俊杰，系丽江森龙旅行社安排的导游王光志(导游证号 D-5332-000183)请来的助手，刘俊杰无导游证。

在查清事实，证据确凿后，旅游局对涉事的森龙旅行社及其负责人、导游及相关人员及时做出了严肃的处罚决定：拟对丽江森龙旅行社依法做出罚款30万元、对负责人罚款1万元的行政处罚；拟对导游王光志依法做出罚款 1 万元，并吊销导游证的行政处罚；拟对无证人员刘俊杰依法做出罚款 1 万元，并予以公告，不得在丽江参加导游资格培训考试的行政处罚。同时，规定以上罚款自做出处理决定后 15 日内上缴国库。

资料来源：http://bd.hbrc.com/rczx/news-4435315.html

问题：你怎样看待这位导游员的行为？

1.2　导游服务与导游员的产生与发展

1.2.1　世界历史上有陪同和领队的旅行活动

人们把组织和领导全程或出境旅行的人称为陪同或领队。世界史上有领队和陪同的旅行的最早记载是《圣经》上的《出埃及记》。据记载，大约发生在公元前 15 世纪至公元前 14 世纪。当时，以色列人离开两河流域移民埃及，在那里大量繁衍，引起埃及人的仇视。为了控制以色列人口，命令他们只许生养女孩，生下来的男孩一律溺死。为了生存，以色列人的首领摩西决定带领全族离开埃及，寻找所能生存的居留地，经过长途跋涉，终于走

出埃及，来到迦南地东方约旦河东岸。这批难民在出埃及的途中，遇到的最大困难是交通工具和水。在横渡红海时无船可用，摩西不得不将海水分开，使 50 多万人历经艰难到达对岸。过了红海以后，大队人马在旷野里 3 天无水可饮，人、畜都焦渴难耐。摩西又带大家寻找到古树生长的地方，发现那里有 12 股泉水，于是，就在小河边安营扎寨。根据塔西伦《历史》的记载，旅途中的以色列人因缺水而精疲力竭倒地而歇，状如死人，忽然看见有一群野驴向着一座有树木覆盖的小山那里去了。摩西跟着它们出去，终于发现大量水流，这挽救和鼓舞了他们，于是他们继续前行，最终占据了一块自认为满意的地方，在那里建立了一座适合生存的城市。后来，犹太教的神殿里供奉了一个动物的形象，因为这种动物引导他们结束了颠沛流离的游荡生涯。



图 1-3　圣经故事《出埃及记》

(图片来源：http://image.haosou.com)

中世纪一次著名的军事探险，是由亚欧封建君主和天主教会发动的对中东地区的远征，他们打着征服异教徒的口号，实际上是谋求财富。东征的先驱由平民构成，在强烈的物质欲望驱使下，他们沿多瑙河向东行进，然后南下到君士坦丁堡。当他们到达外国人中间时，还没有意识到已处在异邦之中。这批远征前卫系乌合之众，因语言不通，又在匈牙利犯了一些罪，遭到杀戮。后来的两批，在东征狂徒彼得的带领下，通过匈牙利到达君士坦丁堡。彼得曾去过耶路撒冷朝圣，对道路熟悉。从 1805 年开始，十字军东征人次激增。当时，威尼斯商人正在和东方人做生意，对海运十分熟悉。第四次东征，正是由于威尼斯人的赞助与安排，东征军攻占了君士坦丁堡。

可见，旅行团领队是个非常重要的角色，他要具备各种才能和应变能力。今天的旅游团领队，尽管没有领队摩西所面临的种种险境，但要做好导游服务工作也不是轻而易举的。

1.2.2　中国古代旅游活动

历史上，我国是开展旅游活动最早的国家之一，出现了很多著名的旅行家、外交家、宗教活动家，留下了大量珍贵的游记资料和科学考察报告。而且，随着社会的发展和进步，范围也逐渐扩大。明代的李时珍、徐霞客都是著名的旅行家、科学考察家。郑和第五次下西洋以后，绘制了《航海图》，标明了往返航程，可以作为远洋航行的导游图。然而，漫长的封建社会束缚了社会生产力的发展，闭关锁国的外交政策，限制了中外交往，也限制了中国人的眼界。

中国地域辽阔、历史悠久，旅游活动开始得很早。我国出土最早的一部游记是战国时期的《穆天事传》，又名《周穆王游记》，记载的是西周第五代国君穆王驾八骏经华北、西北，到中亚会见西王母的故事。他们途经兄弟民族居住地区，互赠礼品，友好交往，加强

北京大学出版社版权所有 禁止转载



了友谊和联系，表达了中原人民的美好愿望。战国时期，各国之间交往频繁，互派使臣，互通婚姻；一些策士到处游说，以展示自己的才能，这是抱有政治目的的交游。秦始皇一生出巡八次，有五次是在统一全国以后。此后的一些皇帝和达官显贵、文人骚客、僧人道士，以及科学家、探险家，为了各自的目的，都进行过长途跋涉，留下了大量文献记载，成为珍贵的旅游史料。



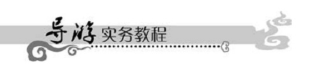
图 1-4 周穆王告别西王母

(图片来源：http://www.shw.cn)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

人类社会由原始社会进入奴隶社会，社会生产力得到发展，劳动剩余物增加，而这些剩余物是由奴隶主占有的。奴隶主在生活上享乐，但他们并不满足，而开始了以巡游、巡视为名义的享乐旅行。在旅行中，他们的臣仆除了侍奉外，还起到旅行向导的作用。到了封建社会，经济更进一步发展，交通条件得到改善，除了帝王将相巡幸、出游外，还出现了文人士子的漫游。尤其是到了封建社会的中后期，出现了以求学为目的的教育旅行、以保健为目的的疗养旅行、以探险为目的的航海旅行和以经商为目的的跨国旅行。有旅游活动，就有“导游员”为其服务。帝王将相的巡幸带领的陪臣、侍从人员，这些人起到导游作用。例如，秦始皇统一六国后五次巡游，游遍神州大地，每次他都率领大批侍从，有人专门计划巡游路线，有人充当导游讲解，随时回答皇帝问询。士人、学子云游四方，也常常带着书童、家奴等人照顾其中生活。到了某地，就会“入乡问俗”，也就是向当地人提问，被问者就充当了导游角色，他们可能是车夫、樵夫、店小二等。这些人不仅引路，而且介绍沿途的旅游景点和当地的风俗民情，他们所提供的服务类似于现代的导游。但是，古代旅游活动受经济和交通工具等的制约，参加旅游活动的人数少，旅游活动的规模小，旅游的范围有限，人们当向导不仅机遇少，而且偶然性很强，可以说是“可遇而不可求”。

在古代社会，外出旅行是一件极其困难和危险的事，即使是贵为国君，也难逃厄运，有时甚至要以生命为代价。据《左传》记载，春秋霸王晋文公在即位之前，曾在外流亡 19 年。一次，在一座大山里迷了路，找不到吃的东西，晋文公饿得头晕眼花，随行侍者最后不得不把自己腿上的肉割下来烤熟给其充饥，才渡过这一难关。楚昭王第二次南巡，渡汉水时，竟因船只漏水而被溺死。所以，古人出行要占卜择吉，还要准备充足的粮草，并选择熟悉道路、善于应变的人做向导。



奉皇帝命令出使西域的大臣，都带有大量随从，其中最主要的是向导和译员。公元139年，张骞奉汉武帝之命带随从一百多人出使西域，任务是联合大月氏共同抗击匈奴。向导是奴隶出身的匈奴人甘父。13年后回国时，只剩他和甘父两个人。张骞被困于匈奴10年，对匈奴的情况十分熟悉，回国后又多次为汉军充当向导。由于张骞的指引，汉军克服了长途行军的困难，深入匈奴腹地数百里，取得了对匈奴作战的重大胜利。张骞不仅因“凿空西域”而享有盛名，而且以他坚毅刚强的性格，待人诚恳的宝贵品格，深受西域各族人民的爱戴。张骞的封号是博望侯，此后汉朝派出的使者“皆称博望侯”，汉使所到之处，都因此受到信任和欢迎。

明代著名的外交使节郑和，曾七次航行到印度洋一带，专访了亚非三十多个国家。完成了世界航海史上的壮举。他的成功，除了依靠当时较高的造船技术和航海技术以外，更重要的是因为他具有丰富的知识和超人的谋略。郑和的祖父和父亲都朝拜过伊斯兰教圣地麦加，因而熟悉这方异域、海外诸国的情况，这对他有深刻影响。郑和的随员中，有大批船工、勇士、力士，还有负责对外礼仪的官员、懂天文的阴阳官、管医药治病的医官，还从全国各地选派了通晓阿拉伯语的译员，如马欢、费纹、巩珍等。

古代的旅游活动由于受条件的局限，旅游还是极少数人的活动，与此相适应的导游，只不过是少数人的兼职行为，所以称为向导。

1.2.3 商业性导游服务的出现

经济的迅速发展，交通工具的不断改善，导致商业性旅游活动的诞生。人类社会进入资本主义时期，经济发展。特别是18世纪60年代开始的英国产业革命，以及后来美、法、德、日在19世纪完成的产业革命，大大地促进了生产力的发展和经济的繁荣，越来越多的科学技术在工业生产中得以应用。特别是蒸汽机技术在交通运输中的应用。1784年，瓦特发明了蒸汽机，1802年轮船出现于苏格兰，1804年蒸汽机车在英格兰问世。经济的发展，现代化交通工具的出现，使得这一时期的旅游活动得到了突破性的进展。人们可以去朝拜地中海的神庙，去参观埃及的金字塔，去希腊参加奥林匹克运动会，去矿泉浴场疗养，去海滨浴场度假等，这使旅游成为人们的生活时尚。

近代旅游活动发端于英国人托马斯·库克，他是世界旅行社行业的创始人，也是世界导游之父。1841年7月5日，托马斯·库克包租了一列火车，运送570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加戒酒大会，往返行程22英里，团体收费每人1先令。这次有组织的旅行揭开了世界旅游活动的序幕。这是世界上公认的第一次商业性旅游活动。为了组织好这次旅行活动，库克做了大量准备工作，而且自始至终跟团陪同，指点沿途景物，满足旅游者的需求。

1845年，他在莱斯特创办了世界上第一家商业性旅行社——托马斯·库克旅行社(中文叫通济隆旅行社)，他本人也是世界上第一位导游员。从此，近代旅游业诞生。

托马斯·库克组织了一系列的旅游团并提供全程导游，到1864年，参加他所组织的旅行团旅游的人数已累计达到100多万。托马斯·库克旅行社的业务遍布世界各地，欧洲各国纷纷仿效，他们开辟线路，编制旅游指南，招募导游或陪同，导游队伍逐渐形成。第二次世界大战后，大众旅游活动崛起并迅速发展，导游队伍不断壮大并逐渐专业化。目前，世界各国都拥有许多专职和兼职导游人员。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



中国商业性导游的出现，无证据考查。20 世纪初，一些外国旅行社，如英国的通济隆旅游公司、美国的运通旅游公司等开始在中国上海等地设立旅游代办机构，总揽中国旅游业务，这些旅行社在中国组织旅游活动并雇用了一些中国人作向导，大概那时就有了中国导游。但是，真正的中国第一批导游员应该是在 1923 年产生的。1923 年 8 月，上海商业银行总经理陈光甫在同仁支持下创设了旅游部，该部雇用的导游员应该是中国最早的导游员。1927 年 6 月，旅游部独立，组建了中国历史上第一家旅行社——中国旅行社，其分社遍布华东、华北、华南 15 个城市。与此同时，其他一些旅行社或类似旅游组织也开始出现，如 1935 年中外人士组成的中国汽车旅行社等，这些旅行社承担着现代中国人旅游活动的组织工作，同时也是中国现代导游员的先驱。

1.2.4 商业性导游的发展

旅游是一定社会形态的产物，旅游是一种人际交往活动，是现代人的一种高级消费方式。如今，人们外出旅游已发展成为一种全球性的活动。现代旅游比以前速度快、乐趣多，安排更加方便。这一切都得益于职业化、专业化的旅游活动组织，其中导游员扮演着重要角色。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

1. 旅游者需要导游服务

首先，旅游者从生理到心理都需要导游员。旅游者初到一地必然会茫然失措，无人指点，他们往往不知从哪里开始游览，因而很可能会进行盲目的旅游活动，甚至疲于奔命，不仅达不到修身养性的目的，还很可能破坏游兴，影响身心健康。这时就需要他人引路、指点，为其解决语言不通的问题，帮助其了解当地风俗文化和地方特色，以求避免因不明当地风俗而造成误会和不愉快，避免因语言不通带来的种种困难。同时，旅游者初到一个陌生的地方，常常会出现孤独感和不安全感，甚至恐惧感，需要有熟悉当地情况的人陪伴，为其解决食宿、旅行和日常生活中出现的种种问题，帮其获得新的心理平衡，从而能够精力充沛地投入旅游活动中。旅游者到异国他乡旅游时，需要为其解决困难的人应该是导游员，由他们为旅游者科学地安排生活和旅游活动，旅游者会获得事半功倍的旅游效果。

另外，从认知观赏事物的顺序看，旅游者需要导游讲解。人们旅游时有一个重要目的就是满足自己增长知识的需要。但是异国情调的自然美、社会美和艺术美，无人指点迷津，很难去欣赏、去领略。因此，为了短时间内了解异国他乡的自然风光和人文景观的深奥寓意和艺术价值，旅游者一方面需要导游员熟知异国他乡的审美观，另一方面也需要导游员为他们合理安排旅游活动，并为他们提供生动精彩的导游讲解。例如，昆明滇池的西山俗称“睡美人”，它那静穆、秀美、飘逸的空间意象，必须站在一定的距离和角度去欣赏，才能观赏到。对于十分熟悉风景的导游员来说，在现场帮旅游者找到最佳位置是比较容易的。

总之，不管从生理上、心理上，还是认识观赏景物的顺序看，旅游者都需要导游员的帮助和指点；无论是为了获得物质上、精神上美的享受，还是为了达到求知，加深阅历的目的，旅游者都离不开导游服务。

2. 旅游业需要导游服务

导游队伍伴随着旅游业的形成而逐渐形成，伴随着旅游业的发展而日益壮大。同时，导游员的出现和导游服务质量的提高又大大促进了旅游业的发展。导游员已成为旅游接待第一线的关键人员，导游服务已成为旅游服务的代表性职业，旅游业的发展离不开导游及其服务。

旅游业的发展离不开旅游者，也离不开旅游经营者。旅游经营者提供的产品包括有形部分和无形部分，而无形的综合服务是非常重要的，贯穿于旅游活动的全过程，通常是通过导游员的工作来实现的。也就是说，旅游经营者是通过向旅游提供高质量的旅游服务，尤其是提供优质导游服务来实现其经营目标的。所以，导游服务是旅行社出售的综合服务的关键一环，也是旅游者旅游满意程度的重要因素。

新世纪旅游市场的竞争在一定程度上是导游服务质量的竞争，充分发挥导游员的主观能动性，向旅游者提供高质量的旅游服务，是改善、提高旅游竞争力的重要手段。

因此，无论从旅游经营者的自身产品看，还是从竞争优势看，旅游业都需要导游服务。

1.2.5 导游服务的发展趋势

旅游活动的发展趋势对导游服务产生影响并提出新的要求，导游服务工作将出现以下几种趋势。

1. 导游服务高知识化

从国际旅游经营者看来，导游工作是通过提供高级劳务赚取外汇、获得高收入的商业活动，而且商业性趋势越来越明显。但是，从导游工作性质来看，它是一种知识密集型的服务工作，即通过导游员的讲解来传播文化、传递知识，促进世界各国的文化交流。随着人们的文化修养不断提高，文化旅游、研学旅游、主题旅游、科考旅游等专项旅游需求将越来越多，这就对导游服务工作提出更高的知识要求。

因此，导游员为了顺应这种趋势，必须不断提高自身的文化修养，深化导游讲解内容，使导游讲解更具有科学性和专业性。所以，导游员不仅要是“通才”，还要能成为专家。

2. 导游手段科技化

现代旅游业激烈的国际竞争和不断提高的服务质量要求，促使导游服务的工作手段呈现科技化趋势。随着科技的发展，出现了智能手机、笔记本电脑、便携式 DVD、远红外线遥控放音系统等超现代的移动视听手段，将来还会有更先进的科技手段运用到导游服务工作中来。这些先进的导游手段在游览前或游览现场可激发旅游者游兴，引导旅游者参观游览，解答一些专业性和学术性很强的问题。这不仅可以让旅游者看到旅游景观的现状，还可以进一步了解其历史沿革和相关知识，起到深化实地导游讲解和以点带面的作用，而成为导游服务工作中不可或缺的辅助手段。因此，导游员必须学会使用现代科技工具，并在导游服务中灵活运用，与实地口语导游相互配合，增强导游讲解效果。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



3．导游方法多样化

现代旅游活动中，旅游者追求体验价值实现的意识越发强烈，具体表现在旅游活动过程中，积极参加各种地方活动，如：节庆、竞赛等，希望深度融入旅游目的地社区居民生活。在这种市场需求下，要求导游员不仅能说会道、能歌善舞，更是要有灵活多变的导游方式和方法，能够引导旅游者参与到旅游活动中去。

4．导游服务对象成熟化

随着旅游业的发展，旅游者的自我保护意识逐渐增强，关注经济利益，保护自己的旅游权益，如物质上与精神上的损失赔偿权。旅游者根据自己的喜好和经济能力，自主选择组合旅游产品，主动与导游员讨论各种问题和现象，这表明导游服务的对象越来越成熟，导游员应能向他们提供充满个性化和特殊化的导游服务。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

知识链接 1-1

全国首个全语音电子导游旅游平台——“广东智慧导游服务平台”于 2014 年 7 月 18 日正式上线运行。

据介绍，“广东智慧导游服务平台”是广东省旅游局指导、广东省旅游发展促进中心联合“风景网”开发的智慧旅游公共服务平台。

“广东智慧导游服务平台”分为电脑端和手机端，具备三个功能亮点：一是手持智能手机的游客通过下载“广东智慧导游服务平台”APP，就可以随时随地免费享受到覆盖全省 A 级景区、全国 3000 余个景点的中英文等多语言语音导游服务；二是利用手机定位和电子地图，游客可快速查询到景区周边吃、住、行、游、购、娱信息；三是整合景区的门票及周边的酒店、餐饮、旅游手信等旅游电子商务信息，方便游客随时比价、订购。

2014 年是中国“智慧旅游年”。广东省旅游局副巡视员甘达坚介绍，目前，广东省正在积极组织具备条件的市申报“国家智慧旅游试点城市”，推出旅游电子合同、导游征信系统等，加强旅游行业管理和服务，下一步还将出台《智慧酒店、智慧景区建设指引》和《智慧旅游城市建设标准》等政策和规范文件，推动智慧广东旅游发展。

资料来源：http://finance.chinanews.com/life/2014/07-19/6403327.shtml

问题：智慧旅游对当地旅游市场会产生怎样的影响？

1.3 导游服务的性质和特点

1.3.1 导游服务的性质

导游服务工作具有明显的政治属性。导游服务工作在不同的国家，由于社会制度、经济发展水平、思想意识、民族文化及旅游业发展阶段的不同，其政治属性也不尽相同。资本主义制度下的导游员向旅游者提供导游服务时，会自觉或不自觉地传播资本主义的人生

观、价值观和伦理道德等；而我国的导游员则体现文明古国、礼仪之邦的风采，宣传社会主义精神。

除了政治属性不同，世界各国的导游服务具有以下共同属性。

1．社会性

旅游活动是世界上规模最大的社会经济现象，起着促进社会物质文明和精神文明建设的重要作用。在旅游活动中，导游员处于旅游接待服务的中心位置，服务的主体是旅游者。为满足旅游者的需要，在服务中，导游员不仅经常同旅游者保持接触，而且与社会诸多方面发生社会关系，推动世界上这一规模最大的社会活动。因此，导游服务工作对导游员来说，不仅一种谋生的手段，更是一种社会职业。

2．文化性

导游服务工作是传播文化的重要渠道。导游员的仪容仪表、行为举止，还有导游讲解和与旅游者的日常交谈，都表达和渗透着旅游目的地国家(地区)的传统文化与现代文明。导游员为来自世界各地的旅游者服务，通过精彩、生动的讲解，给旅游者以知识、乐趣和美的享受，同时还吸收各国、各民族的传统文化和现代文明，并有意或无意地传播异国文化。可见，导游服务起着双向沟通和传播精神文明、为人类创造精神财富的作用，起着传播文化和现代文明的作用。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3．服务性

导游服务与第三产业的其他服务工作一样，属于非生产性劳动，通过提供一定的劳务活动，如翻译、导游讲解、生活服务等，来满足旅游者的各种要求。导游服务又不同于一般的、简单的技能服务，它是一种复杂的，高智能、高技能的服务，是更高水平的综合性服务。

4．经济性

旅游业是一项经济事业，旅游业在很多国家已成为战略性支柱产业，旅游收入成为 GDP 的重要组成部分。在旅游业各项服务中，导游服务处于最积极、最活跃的地位。因此，导游服务具有经济属性。它的经济意义主要表现在以下几个方面。

1) 直接创汇

接待国际入境旅游同向海外出口商品一样能增加外汇收入，称为旅游出口。海外旅游者在旅游过程中，导游员为他们提供语言翻译服务、导游讲解服务、旅行生活服务及各种代办服务，收取服务费和手续费等，为国家创收外汇、回笼资金、积累资金。

2) 扩大客源，间接创收

旅游者是旅游业生存和发展的先决条件，也是导游服务工作的对象。因此，世界上许多国家(地区)为支持旅游业发展，不惜投入大量资金和人力对外进行大规模的广告宣传和促销活动以招徕旅游者。但是，与广告宣传相比，旅游者的“口碑效应”却更有效。导游员向旅游者提供高质量的导游服务，旅游者回国后会向亲朋好友讲述在旅游目的地接受的



优质服务，提高旅游目的地的知名度，甚至会影响到将来旅游者的旅游流向。所以，旅游者现身说法的宣传是最好、最有效、最经济的旅游宣传。因此，导游员向旅游者提供优质的导游服务，在招徕回头客、扩大新客源、间接创收方面起着不可忽视的作用。

3) 促进购物消费

旅游纪念品和商品的开发、生产和促销是发展旅游业的重要组成部分，各国都非常重视，并将其视为吸引旅游者的魅力因素和增加旅游收入的重要手段。据统计，在国际旅游总消费中，用于购物的部分占50%左右。在促销旅游商品过程中，导游员的作用举足轻重。

4) 加强经济交流

旅游者中不乏各类学者、专家、商人或投资者，他们中有些人希望借旅游之机与各地的同行接触，相互交流信息；或想通过参观访问，了解投资环境以及合作的可能性，也可能有贷款、捐赠的意向。导游员应设法了解他们的愿望，并不失时机地向旅行社报告，在领导的指示下积极牵线搭桥，促进中外及地区间科技、经济交流，为我国的社会主义经济建设作出自己的贡献。

5. 涉外性

导游员为外国旅游者提供的导游服务具有明显的涉外性。导游员不仅代表被委派旅行社，更代表旅游目的地国家(地区)。因此，导游员在导游服务中要向他们宣传社会主义中国的物质文明和精神文明，使之对中国的历史、文化、社会制度和建设成就有更深入的了解，起到促进两国人民之间相互了解和建立友谊的作用。从这个意义上说，导游员向外国旅游者提供导游服务的同时又肩负着“民间大使”的重任。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

1.3.2 导游服务的特点

导游服务处在旅游接待的前沿。随着时代的发展，导游服务的特点也会随之发生变化，但目前，其特点归纳起来主要有以下四点。

1. 独立性强

导游服务工作独当一面。在旅游者整个旅游活动过程中，导游与游客朝夕相处，时刻独立地提供他们吃、住、行、游、购、娱等方面的协调服务。特别是回答游客政策性很强的问题或处理突发性事故时，常常需要当机立断，独立决策，事后才能向领导和有关方面汇报。导游员的讲解也是比较独特的，因为在同一景点，导游员要根据不同游客的不同特性、不同时机进行针对性的导游讲解，以满足他们的精神享受。这是每位导游员都必须完成的任务，其他人无法代替。

2. 脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动与体力劳动高度结合的服务性工作。由于旅游活动涉及面广，这就要求导游员具有丰富而广博的知识，如此才能使导游服务工作做到尽善尽美、精益求精。除了掌握工作程序外，导游员还必须具有一定的政治、经济、历史、地理、天文、宗教、民俗、建筑、心理学、美学等方面的基本知识，了解我国当前的大政方针、旅游业的

发展状况及有关政策法规，掌握旅游目的地主要游览点和旅游线路的基本知识。同时，还要了解客源国(或地区)的政治倾向、社会经济、风土民情、宗教信仰、禁忌等。导游员在进行景观讲解、解答游客的问题时，都需要运用所掌握的知识和智慧来应对，这是一种艰苦而复杂的脑力劳动。所以导游员要不断学习，不仅要在书本中学，而且还要在实践中学，努力扩大知识面，使自己成为“万事通”；并尽力掌握一两门专业知识，成为游客敬佩的导游艺术家。另外，导游员的工作量相当大，除了在旅游游览过程中进行介绍、讲解，还要随时随地解答游客提出的要求和问题，事无巨细，也无分内与分外之分。尤其是旅游旺季时，导游员往往会“连轴转”，整日、整月陪同游客，无论严寒酷暑，长期在外作业，体力消耗大，又常常无法正常休息。因此，要求导游员必须具备高度的事业心和良好的体质。

3．服务内容复杂多变

导游服务工作具有一定的规程，如接站、送站、旅途服务和各方面的接洽、协调等，按照一定的程序进行工作，具有相对的规范性和便利性。但导游服务中面对更多的是不确定性和未知性，客观要求复杂多变。即使是预定的日程和规程范围内，具体的情况可能千差万别，意外的情况也可能随时出现，游览中各种矛盾可能集中体现。因此，导游员必须具备应对各种可能和偶然情况的能力。归纳起来，导游服务的复杂性主要体现在以下四个方面。

1) 服务对象复杂

导游服务的对象是游客，他们来自五湖四海，不同国籍、民俗、肤色的人都有，职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育的情况各异，性格、习惯、爱好等各不相同。导游员面对的就是这样一个复杂的群体，而且每一次接待的游客都互不相同，这就更增加了服务对象的复杂性。

2) 游客需求多种多样

导游员除按接待计划安排和落实旅游过程中的行、游、住、食、购、娱基本活动外，还有责任满足或帮助游客随时随地提出的各种个别要求，以及解决或处理旅游中随时出现的问题和情况，如会见亲友、传递信件、转递物品、游客患病、游客走失、游客财物被窃、证件丢失等。而且由于对象不同、时间场合不同、客观条件不同，同样的要求或问题也会出现在不同的情况下，需要导游员审时度势、准确判断并妥善处理。

3) 接触的人员多，人际关系复杂

导游员的工作是与人打交道的工作，其服务的进行触及方方面面的关系和利益。抛开导游员是旅游目的地国家(或地区)的代表不谈，如前所述，导游员还是旅行社的代表，他们既要维护旅行社的利益，又代表着游客的利益，除天天接触游客之外，在安排和组织游客活动时还要同饭店、餐馆、旅游点、商店、娱乐、交通等部门和单位的人员接洽、交涉，以维护游客的正当权益，这自然是一项复杂的工作。导游员还要处理和协调导游人员中全陪、地陪与外方领队的关系，争取各方面的支持和配合。虽然导游员面对的这方方面面的关系是建立在共同目标基础之上的合作关系，但每一种关系的背后都有各自的利益，落实到具体人员身上，情况就更为复杂。因此，导游员需要具备“十八般武艺”来面对纷繁复杂的人际关系。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

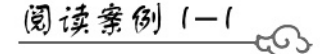


4) 要面对各种物质诱惑和“精神污染”

导游员直接面对意识形态、政治经济、文化观点、价值观念和生活方式等各异的游客，会面临金钱、色情、利益、地位的诱惑，耳濡目染，直接面对精神污染的机会大大多于常人。常言道“近朱者赤，近墨者黑”， 导游员如果缺乏高度的自觉性和抵抗力，往往容易受其影响。所以身处这种氛围中的导游员需要具有高度的政治思想水平，坚强的意志和政治警惕性，始终保持清醒的头脑，防微杜渐，自觉抵制“精神污染”。

4．跨文化性

导游服务是传播文化的重要使者，起着沟通和传播文明、为人类创造精神财富的作用。一方面，游客来自不同的国家和地区、不同的民族、不同的文化背景；另一方面，他们对旅游目的地的历史文化遗存、自然景观、人文风景和民俗风情有着浓厚的兴趣。因此，导游员必须在各种文化的差异中，甚至在各民族、各地区文化的碰撞中工作，架设文化沟通的桥梁，找到不同文化之间彼此理解的共同语言，减少文化接触中的负面冲撞，增多文化交融互补的机会，应尽可能多地了解各民族、不同国家文化之间的差异，圆满完成文化传播的任务。



北京大学出版社版权所有 禁止转载

别让导游服务拖后腿

日前，笔者带几位外国朋友到南部山区游玩，到达景区后，为让外国朋友尽可能多地了解景区美景，便想请一位英语导游员全程随同。但出乎意料的是，景区内却找不出一位能够胜任的导游员，无奈之下笔者只好自己兼职。

济南有着丰富的历史人文景观和泉水资源，尤其是近年来多景区硬件建设不断提升，吸引了全国各地的游客慕名前来。能不能使泉城济南的特色景观和泉水文化不打折扣地为外地游客所了解、熟知？硬件设施建设得好是一方面，过硬的导游服务也是很重要的方面。

据笔者了解，上述导游服务跟不上的情况在济南并不少见。许多地方仅仅设有汉语导游；即使设有英语导游的公园景区，专业性也不够。这些情况将在很大程度上影响济南的旅游产品质量。2014 年 8 月，济南将举办第二届泉水节，届时除了吸引全国各地的游客，应该会有不少外宾到济南参观游览。如果上述问题不解决，势必会让外国客人失望。

资料来源：http://www.huaxia.com/ly/lyzx/2014/04/3863419.html

1.4　导游服务的作用和意义

1.4.1　导游服务的地位和作用

现代旅游由行、住、食、游、购、娱、商、养、学、闲、情、奇十二大要素组成。对于旅游者，这是旅游活动的要素，基本概括了旅游活动的全过程和全体验。

旅游接待工作是旅游目的地向旅游者实际提供各项旅游服务的过程，也是旅游目的地向游客销售的旅游产品价值最终实现的过程。旅游接待过程就如同一条环环相扣的金色链条，旅游的六要素就是链条中一个个的关键环节，正是导游服务把这些环节连接起来，既能满足游客的精神体验和积累阅历的需要，也使相应服务部门和单位的产品和服务得以最终被消费者购买而实现其盈利的经营目的。因此，导游服务工作在整个旅游服务工作中具有重要意义，居于主导和支配地位，是旅游服务的灵魂。日本旅游专家土井厚认为："任何行业都有代表性的业务，在旅游业中，就是导游服务。"

导游服务工作在旅游服务中的主导地位是由它发挥的一系列重大作用所决定的，归结起来，导游服务的重要作用体现在以下几个方面。

1．纽带作用

导游员是各项旅游服务的联系纽带和中间桥梁。它把旅游接待服务中的其他各项服务有机地联系起来，使之相互配合，协同完成旅游接待任务。

1) 承上启下

导游员是国家方针政策的宣传者和具体执行者，他代表旅行社执行旅游计划，为旅游者安排、落实行、住、食、游、购、娱等各项服务，并处理旅游期间可能出现的各种问题。同时，导游员也肩负着将游客的意见、要求、建议乃至投诉，以及其他旅游服务部门在接待工作中出现的问题及他们的建议和要求，向旅行社传递直至上达国家最高旅游行政管理部门的责任。

2) 连接内外

导游员既代表接待旅行社的利益，履行合同，实施旅游接待计划，又肩负着维护游客合法权益的责任，代表游客与各旅游接待部门进行交涉，提出合理要求，对违反合同的行为进行必要的干预，为游客争取正当的利益。导游员有责任、有义务向游客介绍中国，帮助游客尽可能多地了解我国人民、社会、文化和风俗民情，以及国家的有关政策、法令等；同时，应多与游客接触，进行调查研究，了解客源国(地区)文化，了解游客。

3) 协调左右

导游人员在导游服务中，负责与其他接待单位的协调工作。导游服务与其他各项旅游服务对象是共同的，因而在目标及根本利益上是一致的。然而，在服务内容上又各有区别，各部门、各单位又有各自的利益。这种情况决定了它们之间既要相互依存、相互合作，又会相互制约、相互牵制。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

案例分析 1-1

2013 年 9 月，某导游送团赴哈尔滨，有通知说：飞机延迟起飞。于是，导游边带团游览，边随时打电话问机场，每次回答都是 00:55 起飞。出于慎重，每次通话导游都做了完整的记录。当导游带团到机场乘 00:55 的飞机时，飞机已经飞走了。机场人指着导游说："你误机啦！"导游拿出记录讲明情况并请领导立即去问讯处查对：原来是某工作人员把 20:55 龙飞凤舞地写成了 00:55。一笔之差导致了误机事故。查清了原因后，机场给了该团满意的

安排。

问题：上述案例中导游服务起到了什么作用？

2．标志作用

导游服务是旅游服务质量高低最敏感的标志。在现代旅游活动中，导游已成为整个旅游服务工作运转的焦点和轴心，导游服务已成为旅游服务的关键环节。导游员与游客朝夕相处，因此游客对导游员的服务接触最直接、感受最深，对其服务质量反应也最直观。

中国国际旅行社西安分社的全国劳动模范李钟挚同志，一次负责接待加拿大驻华大使及商务参赞夫妇一行四人在西安观光旅游，并参观西安飞机制造公司。若论参观游览中的导游讲解，李导游轻车熟路，不会太费力；但要担任参观飞机公司的翻译任务，还真是头一回。于是，李导游细心地搜集了大量有关飞机制造公司的资料，又查阅了英文分类词典，掌握尽可能多的有关专业术语，为现场翻译做好了充分的准备。由于李导游在客人参观飞机制造公司时的出色表现和优质服务，客人圆满结束了在西安的观光及访问。回到北京后，客人给李导游寄了几本关于介绍加拿大的书籍，并附寄给分社总经理一封热情洋溢的信。信中写道：“我们在西安的旅游及工作访问虽然很短暂，但是我们对古城西安的过去和现在有了较深的了解。我们的地陪李先生生动的导游，精确的翻译，幽默的语言及热情周到的服务给我们留下了难以忘怀的印象。我们将以自己的所见所闻向加拿大人民宣传中国，介绍西安，让更多的人来中国欣赏你们辉煌灿烂的古老文化，来看看你们辉煌的建设成就……”由此可见，一次旅游活动的成功或失败往往取决于导游人员的服务质量，即导游服务的好坏直接表现为旅游服务质量的优劣，甚至关系着一个国家或地区旅游业的声誉。旅游服务中其他服务质量虽然也很重要，对游客的旅游活动也会有影响，但除特殊情况外，由于接触时间短，游客的印象一般对导游服务质量印象深刻。

导游服务质量包括导游讲解质量，为游客提供生活服务的质量，以及各项旅游活动安排落实的质量。一个国家或地区旅游业的成败，在很大程度上取决于它是否有一支优秀的导游队伍。例如，无锡中国旅行社为了争取客源，采取的办法之一是加强导游宣传，选出最得力的导游者为零星旅行者进行生动讲解，客人十分满意，许多港澳同胞和海外华侨慕名而来。结果该社零星旅行者的成团率第二年增长了 27.3%。因此，旅游者常常以导游员素质的高低、导游服务质量的好坏来衡量旅游产品是否物有所值。导游服务的质量也成为了旅游服务质量的高低标准。低劣的服务给旅游者带来的失望与损失是其他物质补偿所代替不了的。

3．反馈作用

导游员在向旅客提供导游服务过程中，由于处在接待游客的第一线，同游客交往和接触的时间最长，对游客关于旅游产品方面意见和需求最了解。游客会根据自己的需要对旅游产品的型号、规格、质量、标记等做出这样或那样的不同反馈。导游人员可充分利用这种有利条件，根据自己的接待实践，综合游客的意见，反馈到旅行社有关部门，促使旅游产品的设计、包装、质量得到不断改进、完善，更好地满足游客的需要。

北京大学出版社版权所有 禁止传播

4．宣传作用

导游服务质量高低在很大程度上决定着旅游产品的使用价值。导游是旅游活动中的活跃因素。作为家乡和祖国的代表，导游必须是一个赤诚的爱国者和热爱家乡的赤子。世界各国都强调，成为导游的首要条件是爱国、爱家乡。有些国家的地区规定，外地的导游不准在本地区进行导游，各地区都有只限在本地区导游的执照。闻名于世的伦敦旅游局(London Tourist Board)在招收新导游时，申请者填表的首要条件是“在伦敦地区居住了足够长的时间”，不是伦敦地区的人，他们往往不接受。在他们看来，只有当地人才对当地有感情，从而有真正的热情进行导游服务。我国历史悠久、幅员辽阔、物产丰饶、人杰地灵，几乎每一地区都有辉煌的史迹和美好的胜景。导游工作的中心任务是导游讲解，导游员通过导游讲解可以把旅游目的地的自然风光、历史文化介绍得引人入胜、回味无穷；我国的社会制度、人民的精神面貌，新事物和新动向都给旅游者以巨大的吸引力，绝大多数旅游者都不同程度地关心和乐于了解我国的许多社会情况和有关政策，因此，导游员应相应进行宣传解释，或与旅游者进行交谈，以加深他们对我国的了解。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

应用案例1-2

国旅西安分社全国十佳导游赵宏2012年9月曾接待了一个爱提刁难问题的美国记者团。一路上，记者们向他提出了许多关于工厂、农村、香港、台湾等一系列政策问题，赵导游一一作了回答。后来他们又提出以下问题。

“赵先生，你结婚了吗？”

赵宏回答：“已婚。”

“你有情妇吗？”

“没有，爱情专一是中国人的美德。”

“中国有妓院吗？”

“有，只是香港、台湾和澳门有，旧中国的大陆也有。”

“你认为毛泽东好还是邓小平好？”

“那就请你先告诉我，华盛顿好还是林肯好？”

问题越提越刁难，赵导游沉着回答，毫不示弱，终于使他们信服地住了口。

问题：在他们的交谈中，赵宏的回答都体现出作为导游员的哪些气节？

旅游活动在某种程度上是极其广泛的民间交往活动。旅游活动能促进不同肤色、不同语言、不同国籍、不同民族人民之间的相互了解和友谊，消除因相互隔绝而造成的误解、猜忌，加强交流，促进地区团结，维护国家的安宁和世界的和平。导游工作乃至整个旅游事业，尽管不同于政府间的外交，却是我国对外工作的一个重要组成部分。导游工作作为一项民间交流工作、涉外工作，在接触人数众多、阶层广泛的旅游者时有许多便利条件，可以利用导游工作的民间性、群众性、广泛性优势，广交朋友，增进友谊，这一点往往为官方外交所不及。

除了政治上的宣传作用外，如果导游服务质量高，令游客感到满意，游客会认为该



旅游产品物有所值，而且在满载而归后，会以其亲身体验向亲朋好友进行义务宣传，从而扩大旅游产品的销路。反之，若导游服务质量不高，则会导致游客抱怨和不满，并间接影响其周围的人，从而会阻碍旅游产品的销路。由此可见，无论导游服务质量是高还是低，都会对旅游产品的销售起扩散作用。不同的是，质量高时起促销作用，质量低时则起阻销作用。

总之，旅游服务是一项综合性服务，导游服务只是旅游服务链条中的一个环节，没有其他各项旅游服务的配合，导游服务也无法做好，旅游产品的价值就不可能凸显。

1.4.2 导游服务工作的意义

导游服务工作无论对游客、旅游产品经营者和旅游产业都有重大意义。

1．导游服务工作是旅游活动顺利进行的基本保证

导游服务有集向导服务、导游讲解和生活照料于一身的综合性服务特征，以其规范化的程序、标准化的内容为游客提供全方位、安全周到、快捷便利的旅游行程，能使游客全无后顾之忧，全身心地体验旅游产品所带来的心理和精神享受。

(1) 导游员严格按旅游活动计划为游客安排游览活动，保证了旅游者合法权益的实现。旅游者支付一定的金钱、时间和精力购买旅游产品，其最基本的权益就是按约享有各项旅游需求获得满足的权利，即服务提供者按质按量提供各项约定或法定的旅游服务。导游员在接受了旅行社委派的接团任务后，应按接待计划逐次安排和落实团队计划和行程，积极取得相关部门的支持和配合，协调各旅游站点之间的接送、食宿、浏览活动，解决和处理旅游中出现的诸如会见亲友、传递信件、游客患病、财物证件丢失等情况和问题，最终保证旅游活动顺利进行。

(2) 导游员作为旅游的组织领导者，可以引导游客的审美情趣，提高旅游质量。导游员能在保证游人完成旅游计划的前提下，将旅游的直观兴趣转化为自觉兴趣，巩固其美好的游览印象，提高其旅游质量。

一般来说，旅游者是怀着浓厚的兴趣和激动、好奇的心理参加旅游活动的，它为导游工作提供了良好的前提。但往往由于旅游者对旅游资源的特征认识不清晰、游程较长，生理产生疲劳的因素，游人的游兴会逐渐减弱和降低，甚至会游兴顿失，这样便会是“乘兴而来，败兴而归”。导游员在旅途中适时加入的小游戏、小节目可以调节游客身心的疲劳，他们广博的知识和生动的讲解可以让游客提高对审美对象的内涵和规律性的认识，加深印象、增广见闻。他们通过体察游人的情绪反应而做出的服务调整更使游人的受尊重、自我实现的需求得到满足。总之，导游员优质的服务，会使游客身心获得极大的享受，获得尽兴而归、流连忘返的旅游效果。

(3) 导游员良好的心理品质使旅游者在旅游活动中得到一次心理学习的过程。导游员的心理状态像无声的语言，时刻影响着旅游者的心理。

一般情况下，导游员需要兴趣广泛，有较丰富的文史、地理、艺术、体育等相关领域的知识；性格通常热情、正直、乐观开朗，富于同情心，谦虚谨慎，善解人意；情感热烈、高尚，精神饱满，意志坚定，遇事镇定、从容，有较强的自制力；同时，他们敏感、敏锐，

北京大学出版社版权所有 禁止转载

交际能力强，具有很好的合作能力。所有这些良好的心理品质在整个旅游行程中无时不在影响着游客，感染着游客，使游客在满意导游提供的全方位服务的同时，自觉或不自觉地审视自己的行为，改变自己的行动，完成一次心理学习的过程。

2．导游服务是顺利实现旅游产品和服务价值的保障

国家旅游局原司长魏小安认为，旅游目的地有三个层次——国家、城市、功能区域。但无论哪一个层次的旅游目的地，要使旅游业健康发展，都要拥有强吸引力的旅游产品。这些吸引力除传统的六要素外，还要蕴含发展的六要素，即：文——文化、旅游目的地的特色文化、优势文化；讯——资讯，信息，为旅客提供各种旅游信息的能力、方式和手段；境——环境，良好的自然和社会环境；科——科教，科技进步，教育、培训的提升；制——制度，宏观规制和宏观机制，旅游市场秩序井然，良性运转；合——综合，多样化的产品在综合监督协调下，满足游客多方面、系列化的需求。

包含着巨大信息量的旅游产品，不同于一般的物质产品，它是无形的服务产品，其生产和消费具有同步性。旅游目的地根据市场的细分和资源特点设计出的旅游产品，只有旅游消费者消费时，它的价值才能体现出来，导游服务工作可以通过落实旅游计划实现旅游产品的销售，通过做好接待工作，树立良好的口碑，增加旅游产品的购买和销售。同时，游客在消费过程全部结束后，对旅游产品的全面评价中，对优质服务的感受可以强化其美的印象，做有利于旅游目的地产品的宣传，建立长期、稳定的客户关系，成为新产品的购买者或为旅游目的地增加新客源，从而实现更多的旅游产品和服务的价值。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

3．导游服务是推广和宏扬旅游目的地形象的重要途径

人的观念与行为，反映着自身的文化水平和综合素质，同时也体现着一个国家或地区的社会制度、法律和文化的进步程度。导游既是一个国家或地区旅游服务的窗口，同时也是观察一个国家或地区社会制度、文化背景、价值观念、道德水准的镜子。很难想象，在一个不重法治、不重诚信、不重职业道德，不重公众利益的社会，能有高素质的导游。所以导游担当着旅游目的地形象代表的重要角色。

海南旅游曾一度因中央电视台《焦点访谈》栏目播出导游带游客“扎店”获高额回扣而使游客下降，海南整个旅游行业受到不利影响，遭受了旅游目的地“宰客”的信誉危机。也正因为此，去四川旅游的一位旅客针对一名导游员服务不规范，擅自减少旅游景点的投诉甚至惊动了四川省省长，他亲自写信在媒体向游客公开致歉，并表示严肃整顿旅游市场，利用危机公关来挽回导游服务瑕疵给整个旅游业带来的恶劣影响。

当然，一名好的导游，会使旅游者到达旅游目的地后有一个理想的旅游行程安排，通过导游讲解服务对旅游目的地的名胜古迹、风俗民情有全面了解，交通食宿及语言沟通都能毫无障碍，并在导游的引导下参与了当地的特色娱乐活动，购买到有纪念意义的旅游商品。导游员这个美好的大使形象便凸显出来，导游服务也便成了旅游目的地的无形旅游资源而留在了游客的记忆中。

4．导游服务是区分同质产品的重要标志

在非人格化特点渐趋明显的旅游业中，旅游产品本身的公开性和易复制性的特点，使



得各旅游企业的产品越来越具有相似性，导致了旅游市场的同质化。而消费者的需求差异性却很大，他们希望按自己的身份、地位、职业、年龄等因素找到符合自己需求的旅游产品。因而，直接与旅游者相联系的角色的作用越来越大，导游服务便成了区别一项旅游产品与另一项旅游产品的主要特征。

同样是出境旅游，一个合格的领队办理一个机场出境手续只需 35 秒，而非专业人员或不称职的领队可能需很长时间还会错误百出，让游人不知所措地等待；去香港旅游时，一个好的领队会把香港地铁的首末班时间、票价、经驶站等旅游目的地的情况向游人通报清楚，能清楚回答游客咨询的各类问题，和一个"一问三不知"、上了旅游车自己才看导游图的导游的带团效果肯定是完全不同的。显然，导游服务的水平在很大程度上决定着旅游服务质量的高低，导游员的素质决定着导游服务的质量，导游服务质量的高低则在很大程度上决定了旅游产品的使用价值。而旅游者就是根据旅游产品使用价值的判断来购买旅游产品的。

所以，导游服务把某企业的一项产品与其他企业的同类产品区别开，形成该产品独特的品牌形象特征，使该产品不可替代，提升该产品的竞争力，才能使游客得到一次有灵魂的完美旅行。

北京大学出版社版权所有 禁止転载

5．导游服务是创造旅游产品附加值的有效支撑

旅游产品从供给者角度讲，是指旅游经营者凭借一定的旅游资源和旅游设施，向旅游者提供的满足其在旅游过程中综合需要的服务。通过旅游产品的生产和销售，旅游经营者达到盈利的目的。它由三部分构成：核心部分、外形部分和延伸部分或附加部分。

(1) 核心部分，是向游客提供的基本旅游服务或核心利益，如"西安—乌鲁木齐八日游"全包价旅游产品的核心部分是按约提供给游客的行、住、食、游、购、娱各环节的组合产品，这个是每家旅行社都必须做到的。

(2) 外形部分，是指旅游产品的质量、风格、声誉、品牌等。通过这些因素，才能让客人对其核心利益有明确、具体的认识。如一家拥有出境游许可证、足额缴纳 140 万元旅行社质量保证金并拥有出境游专项品牌的国际旅行社推出的新马泰旅游产品，和一家无出境游资质、无专项品牌的出境游代销店在理性消费者心目中会形成迥异的产品形象。

(3) 延伸部分或附加部分，是指提供给旅游者的附加利益或优惠条件。如"十六免一"，对儿童和残疾人的特殊照顾，餐厅按要求提供菜肴、游新马泰赠价值千元的礼等。

通过对产品构成的分析不难发现，产品的核心部分内容，所有旅游产品提供者必须具备；增加和改进产品附加部分和延伸部分的内容，企业也会纷纷仿效而趋于雷同。只有外形部分是企业实力、经营理念长期积累、积淀的结果，形成企业自身产品的差异化和竞争优势，可以为旅游企业增加附加值，获得丰厚的回报。而产品的外形部分中，质量、风格、信誉、品牌的树立无一不与导游服务质量的优劣密切相关。可以说，导游服务以游客满意为宗旨，以宾客至上、服务至上为原则的态度，正是旅游企业经营理念的体现，这种理念支配下的优质导游服务又能树立企业的品牌形象，产生良好的社会声誉，使产品的高附加值能被公众认可和接受，拥有价格谈判的优先和主动权，这是企业良好收益的前提条件。

当然，强调导游服务工作的重要地位和作用并不意味着其他旅游服务工作可有可无，

而是为了让导游员强化角色意识，清楚地意识到自己的重大责任，增强事业心，努力做好导游服务工作。旅游服务工作是综合性服务，任何一个环节的失败都会使整个旅游服务功亏一篑。

1.5　导游服务的基本原则

各行各业的工作都有其内在的规律和基本准则，导游工作也不例外。在长期的导游实践中，我国导游员总结出一些导游服务应遵循的原则，这些原则既符合国际惯例，世界各国的导游员几乎都以此作为他们的工作准则，又基本适合中国的国情，具有一定的规范性和指导性。

1.5.1　“宾客至上”原则

“宾客至上”是服务行业的座右铭，它不仅是一句招徕顾客的宣传口号，也是服务行业的服务宗旨，服务人员的行动指南，更是导游服务工作中处理问题的出发点。

“宾客至上”意味着“游客第一”。在游客与导游服务的关系中，游客是第一位因素，没有游客，导游服务便没有了服务对象；没有游客的购买，旅游服务行业的产品价值就不能实现，旅游服务人员的劳动就失去了对象，失去了存在的意义。同样，导游服务也是如此，没有游客，导游员服务的价值就无从体现，旅游产品就销售不出去，旅行社的收益就更无从谈起，导游员也无法在社会中生存。

“宾客至上”表现在旅游服务人员与游客关系上，就是要尊重游客，全心全意地为游客服务。游客是买方，是“我们的衣食父母”；旅游服务人员是卖方，卖方要为买方提供良好的服务。导游员提供的不是有形的商品，而是劳务，如果导游员陪同游客走了一圈，不进行导游服务或做得不好，使游客没有享受到应得的服务，这就是对游客的不尊重。

“宾客至上”表现在导游员在处理某些问题时要以游客利益为重，不能过多地强调自身的困难，更不能以个人的情绪来对待或影响游客，而应尽可能地满足游客的合理要求。

1.5.2　“为全体宾客服务”原则

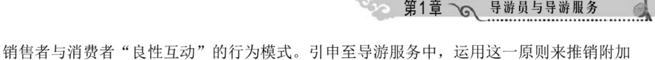
与“宾客至上”原则一样，“为全体宾客服务”原则也是导游工作的出发点和必须遵循的基本原则。旅游团队是一个整体，是一个和睦的大家庭，没有高低贵贱之分，也无亲疏之别。“来的都是客”，每个游客都是导游服务的对象，导游员在带团过程中应公平对待每一位游客，让大家都享受到自己提供的服务。如果厚此薄彼，对游客偏爱一部分、冷落一部分，或厚待一部分、怠慢一部分，必然会造成旅游团队的内部关系紧张，也为自己的工作人为制造障碍和困难。这种情况下，要带好一个团是绝对不可能的。

“为全体宾客服务”原则的基本点是：导游员必须对旅游团的每一位成员都保持同等距离，一视同仁，对每位游客都同样热情、友好、礼貌，提供同样的服务。

1.5.3　“爱达”(AIDA)原则

“爱达”（AIDA）原则是西方商业界的市场推销步骤和应遵循的原则，它简明地表达了

北京大学出版社版权所有
禁止转载

销售者与消费者“良性互动”的行为模式。引申至导游服务中，运用这一原则来推销附加游览项目或处理游览活动中内容变更等问题。AIDA 的含义如下。

A—Attention(通过有趣的、尽可能具体的形象介绍)引起谈话对方对所推销商品的注意力(或吸引力 Attraction)。

I—Interest (通过进一步展开已经引起对方注意的谈话)激起谈话对方的兴趣。

D—Desire 促使谈话对方希望进一步了解情况，获得启示，激起对商品占有的欲望。

A—Action 继续努力，促使谈话对方采取占有商品的行为。

1.5.4 合理而可能原则

“合理而可能”原则是导游员处理问题、满足游客要求的依据和准绳。

满足游客的需要，使游客旅游生活顺利愉快是导游工作的出发点。因此，对于游客在旅途中提出的个别要求，只要是合理的，又是可能办到的，即使有一定困难，导游员也应该设法予以满足。

但是，有些游客在出游时常出于求全的心理，或完全出于个人利益，提出一些虽然合理但无法办到的，或看似合理但实际不可能办到的，或完全不合理的要求。导游员在面对此类情况时，一要认真倾听，二要微笑对待，三要耐心解释，动之以情，晓之以理，切不可断然拒绝。

对于某些并非出于真正需要而无理取闹的个别游客，导游员也应该待之有礼，做到有礼、有理、有节，不卑不亢，不伤害游客的尊严。若这种游客的无理取闹影响到整个旅游团的正常活动，导游员可请领队出面协助解决，或直接请全体游客主持公道。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

1.5.5 维护游客合法权益的原则

维护游客合法权益主要体现在切实维护游客以下权益。

1. 旅游自由权

旅游自由权包括旅行自由权和逗留权。旅行自由权是指游客在不违背有关法律规定和履行了必要手续的前提下，可以根据自己的意愿前往各地旅行，其旅行方式、旅行时间和旅行地点均不受任何不合理的干预；逗留权是指游客在旅游目的地或中途有合法停留的权利，其停留的时间、方式、地点不应该受到不合理的限制。

2. 旅游服务自主选择权

旅游服务自主选择权是指游客有权自行选择从事旅游经营的企业、旅游线路、旅游项目和服务等级等，不受任何部门、企业、单位和个人的干预。

3. 旅游信息获知权

旅游信息获知权是指游客在接受旅游服务，享有获得包括服务内容和其他相关信息的权利，旅游经营企业有向顾客提供真实情况和信息的义务。如游客接受导游服务时，导游员具有如实向游客介绍有关景区、景点知识和相关知识的义务；游客在购物时，商店具有

向游客介绍商品的有关知识，并提供货真价实商品的义务。

4．旅游公平交易权

旅游公平交易权是指旅游经营企业在同游客签订旅游服务合同或进行交易时，应遵循公正、平等、诚实、信用的原则，不得有强制、欺诈和规避义务、违反公平的内容和行为。游客对交易的商品和服务不满意时，有拒绝购买或签约的权利。

5．依约享受旅游服务权

依约享受旅游服务权是指游客有享受旅游合同约定的服务的权利，旅游经营企业和导游员应按约定的日期、线路、交通工具、旅游活动项目，提供符合标准的服务。旅客对强加的计划外的项目有拒绝权。

6．人身和财物安全权

在旅游活动中，游客享有人身和财物安全不受侵犯的权利，它是游客应享有的最基本的权利。旅游经营企业和导游员有义务采取一切有效措施，防止盗窃、暴力、交通事故和食品中毒事故的发生，为游客提供安全的服务和良好的旅游环境。

7．医疗、求助权

游客在旅游期间如有患病、受伤等情况发生，有权享受与当地居民同等待遇的医疗服务权。游客在旅游期间遇到困难时，有请求获得帮助的权利。

8．求偿权和寻求法律救援权

游客在其合法权益受到损害或侵犯时，有向有关部门进行投诉和要求有关旅游经营企业或保险公司赔偿的权利。如果游客的要求得不到满足，有权在当地寻求各种可行的法律支持，或直接向法院提出诉讼。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

1.5.6 规范化服务与个性化服务相结合的原则

规范化服务又称标准化服务，它是由国家(或)行业主管部门所制定并发布的某项服务(工作)应达到的统一标准，要求从事该项服务(工作)的人员必须在规定时间内按标准进行服务(工作)。

知识链接 1—2

关于导游服务，我国目前已经发布了两个标准，一个是国家质量监督检验检疫总局与国家标准化管理委员会 2011 年 1 月 14 日发布、2011 年 5 月 1 日实施的《导游服务规范》(GB/T 15971—2010)，另一个是由国家旅游局 2013 年 1 月 14 日发布、2013 年 5 月 1 日实施的《旅行社国内旅游服务规范》(LB/T 004—2013)。这两个标准规定了导游服务的质量要求，提出了导游服务过程中若干问题的处理原则，既是导游员向游客提供服务的工作指南，



又是衡量导游服务合格与否的主要依据。

按照这两个标准进行导游服务还不等于优质导游服务，因为这两个标准只是对导游服务质量提出的基本要求。导游人员应在此基础上，向游客提供更高要求的个性化服务。个性化服务也称为特殊服务，它是导游员在执行以上两个标准规定的要求，落实旅行社与游客之间的约定之外，针对游客合理的个别要求而提供的服务，是一种建立在理解人、体贴人的基础上的富有人情味的服务。

优质的导游服务就是将规范化服务与个性化服务有机地结合在一起，在提供规范化服务的基础上提供有针对性的个性化服务。

1.6 旅游业发展与导游服务

北京大学出版社版权所有 禁止转载

旅游业是国民经济发展的重要产业，对整个国民经济和社会发展都具有战略性关联带动作用。国家统计局《中华人民共和国 2014 年国民经济和社会发展统计公报》显示，2014 年全年国内游客 36.1 亿人次，比上年增长 10.7%；国内旅游收入 30312 亿元，比上年增长 15.4%；国际旅游外汇收入 569 亿美元，比上年增长 10.2%。

2007 年以后，受全球金融危机的影响，主要旅游国家如美国、日本、西班牙、澳大利亚、英国等，在调整经济结构和发展新兴产业中，都把旅游业放在重要位置，制定了旅游中长期发展战略。特点就是以国家整体形象宣传推广和产业促进为导向，以旅游新产品开发和旅游品质监控为重点，政策目标非常明确，操作性很强。

据世界旅游业理事会（WTTC）统计，2014 年旅游和旅行对全球 GDP 直接贡献达 23648 亿美元，约占 GDP 总值的 3.1%；综合贡献达 75809 亿美元，约占 GDP 总值的 9.8%。

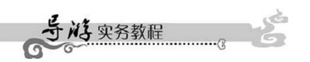
1.6.1 我国旅游业发展现状分析

习近平总书记指出：旅游是传播文明、交流文化、增进友谊的桥梁，是人民生活水平提高的一个重要指标，出国旅游更为广大民众所向往。旅游业是综合性产业，是拉动经济发展的重要动力。旅游是修身养性之道，中华民族自古就把旅游和读书结合在一起，崇尚“读万卷书，行万里路”。当前，旅游业作为朝阳产业、民生产业和幸福产业的特征鲜明，是正在培育的国民经济战略性支柱产业和使人民群众更加满意的现代服务业。

国家旅游局局长李金早进一步指出，旅游业是“软硬兼备、融合度高、覆盖面广、拉动力强的综合性实力”，是拉动就业、改善民生、形成国家和地区综合实力的重要标志性产业；是国民精神文化享受、文明素质提升的重要行业；是促进人的全面发展进步的重要事业。

2014 年，国内游客总量达到 36.1 亿人次，比上年增长 10.7%；国内旅游收入 30312 亿元，增长 15.4%。国际旅游外汇收入 569 亿美元，增长 10.2%。国内居民出境 11659 万人次，增长 18.7%；其中因私出境 11003 万人次，增长 19.6%。

2014 年，全国旅游业实际完成投资 7053 亿元，同比增长 32%，比第三产业投资增速高 15 个百分点，较全国房地产投资增速高 21 个百分点。2015 年上半年，我国旅游业逆势



上扬，呈现旅游消费和投资两旺的良好态势。旅游消费总额创历史新高，旅游投资继续保持高速增长，入境旅游继续回升。数据显示，2015 年上半年，全国实际完成旅游投资 3018 亿元，同比增长 28%；国内旅游消费 1.65 万亿元，同比增长 14.5%；入出境旅游总人数 1.27 亿人次，同比增长 9.8%。

1．旅游业初具规模，行业结构升级

改革开放至今，中国旅游业各要素都得到长足发展，产业生产力水平得到大力发展。

交通运输业得到空前发展，为旅游业的发展提供了极大便利。航空、铁路、公路运输以各种形式增加运能运力，开通旅游包机、专列、专车。截至 2014 年年底，全国公路总里程达 4.4639×10^{6} 千米，居全球第一。2014 年全年，全社会旅客运输量达到 221 亿人次，比上年增长 3.9%；旅客运输周转量 29994 亿人公里，增长 8.8%。

中国旅游业顺应国际市场潮流，不断推陈出新，通过对各类旅游资源的深度加工，重新组合，文化包装，尤其是各地相继积极开发出了满足国际、国内市场的各色旅游产品。从 1992 年首次举办友好观光旅游活动年开始，到每年一个主题的山乡风光游、文物古迹游、民俗风情游、度假休闲游、中国旅游年、华夏城乡游、生态环境游、神州世纪游、体育健身游、民间艺术游等。这些活动使中国各类旅游产品得到开发，逐步在国际市场上树立了一个古老而又生机勃勃的形象，又很好地创造和引导了旅游消费。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



图 1-5 全球旅游业发展

(图片来源：http://www.traveldaily.cn/article/91246)

旅游饭店更是发展迅速，接待能力充足，可以满足不同层次的需求。

中华美食享誉世界，各地区在开发富于民族特色的家乡菜点同时，不断创新，推出新八大菜系和亚、欧、美洲的各式饮食。

全国生产旅游商品纪念品的厂家数千，产品 30 多个大类，5 万多个品种，销售网络遍



布各景点饭店。

娱乐活动从民族歌舞、杂技、大型娱乐场馆、歌舞厅到高尔夫球、保龄球、沙壶球、蹦极、溜冰等，使游客的娱乐活动较为丰富。

从近两年旅游业发展态势观察，旅游业的这些要素配置基本合理，在结构整合上符合经济和效益原则。“入世”的冲击使得政府和各要素相应的企业为增加竞争力，谋求长远发展而在经营理念、制度建设、人力资源管理、产品开发与营销等方面不断按国际通行的“游戏规则”提高和完善，加速旅游产品结构调整，实现了产品的升级换代，使得旅游业逐步升级。

2．旅游产品结构渐趋优化，区域联动更加紧密

我国的旅游产品已形成了一定的结构体系。传统旅游的发展比较成熟。观光旅游、度假旅游和探亲访友旅游等一大批传统旅游项目已具备一定的规模，可以满足不同的旅游需求，据 2014 年度国家旅游局的有关统计，入境游、出境游和国内游这些以观光游览为代表的传统项目仍占主导地位，只是在内容上更加要求参与性、娱乐性。然而，传统的观光度假型旅游产品已无法满足日益变化的新市场，大众旅游消费张扬个性时代的来临迫使旅游产品向多样化发展，如生态旅游、探险旅游、农业旅游、工业旅游、漂流旅游、体育健身旅游、修学旅游等可以满足不同年龄、收入、文化结构的旅游者的多元化、多样性需求。

我国地域广阔，各地旅游业发展都有各自的特点和优势。但经济欠发达的广大西部地区，尤其是西北地区由于受经济条件、人才和观念等因素的制约，发展缓慢，造成旅游产业区域结构的东西差异。中央做出西部大开发的战略决策，十五大报告明确提出：“中西部地区要加快改革开放、发挥资源优势，发展优势产业。”党的十八大报告明确强调要优先推进西部大开发，旅游是西部地区一个十分重要的优势产业。所以西部地区旅游产业在具备了良好的政策优势下得到迅速发展。随着国家对西部基础设施投入的加大，西部具备的资源优势已逐步转化为产品优势，并且西部的这些产品优势从产品规划设计伊始，便打破传统的空间观念，把过去按行政区划分布的旅游资源依据旅游产品自身的规律进行开发利用。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3. 旅游业发展迅速，综合功能日趋凸显

旅游业既能富民，又能富财政。2005 年以后，中国旅游业在富民及财政两方面的贡献愈加凸显，旅游业已经成为许多地区重要的财政和税收来源。旅游对财政税收的贡献有综合带动性，除了直接的税收财政贡献外，带动相关配套服务的税收贡献也非常显著。大集团大举进军旅游业，带来的财税及非税贡献就更加明显。随着旅游业发展的市场化、集团化、产业化、集聚化、现代化、国际化水平的不断提升，随着旅游业的逐步转型升级，旅游业对财政税收的贡献会不断提升。

旅游业不仅是消费热点，更是投资和出口热点。旅游业一直是刺激消费，拉动内需的主要抓手。从消费拉动来看，2013 年，中国居民国内旅游总花费占居民消费支出总额的 12.38%；从投资拉动看，2014 年全年完成旅游直接投资 6800 亿，同比增长 32%，比第三产业投资增速高 15 个百分点，比全国投资增速高 16.2 个百分点。未来三年，旅游直接投资预计将超过 3 万亿元。而且，旅游项目投资的带动性强，如果按照 1∶5 的带动系数，未

来三年将带动 15 万亿元以上的综合投资。从出口拉动看，根据国家信息中心课题组初步测算，2013 年旅游业拉动出口约占当年出口的 7%以上。出境旅游，以人员“走出去”为先导，带动对外投资、货物出口、技术出口、服务出口，是新一轮出口和对外投资的先遣队。随着中国越来越多的实力企业走向海外投资置业、旅游修学，旅游业对于对外投资和出口的贡献将越来越高。因此，旅游业不仅是消费热点，更是投资和出口热点。

旅游业正在成为新常态下新的经济增长点。与传统增长点及其他新增长点相比，旅游业是资源消耗低、环境友好型、生态共享型的新增长点；是消费潜力大、消费层次多、持续能力强的新增长点；是消费、投资、出口“三驾马车”功能的新增长点；是就业容量大、层次多样、类型丰富、方式灵活、前景广阔的新增长点；是带动全方位开放、推进国际化发展的新增长点；是增强国民幸福感、提升国民健康水平、促进社会和谐的新增长点；是优化区域布局、统筹城乡发展、促进新型城镇化的新增长点；是促进脱贫致富、实现共同小康的新增长点；是新的经济社会组织方式，是有助于提高全社会资源配置效率的新增长点。

4．旅游外交活动丰富，成为对外开放的重要领域

旅游合作是我国与其他国家合作中共识最多、见效最快的领域。2015 年上半年间，旅游外交活动之密集、规模之大、规格之高更是前所未有。继成功举办“中俄旅游年”后，2015 年又启动了一系列“旅游年”活动：1 月 26 日，韩国“中国旅游年”在首尔开幕；2 月 2 日，中国“印度旅游年”开幕式在北京举行；3 月 26 日，2015 年中国—中东欧国家旅游合作促进年启动仪式在匈牙利布达佩斯举行。深入的民间交流，持续推进了国家间的人文、经济交流，为国际关系奠定了良好的民意基础。4 月 12 日，第七届中日韩旅游部长会议在日本东京举办。国家旅游局牵头组织的中国丝绸之路旅游宣传推广使团，于 5 月 15—24 日赴哈萨克斯坦、土耳其和意大利开展了“2015 美丽中国 • 陆上丝绸之路”旅游推广。活动为期 10 天，行程逾万公里，在 3 个国家的 4 个城市举行了 6 场大型活动及相关配套活动，引起当地政要、旅游业界、主流媒体及广大民众的普遍关注和热烈反响，推动了我国与丝绸之路沿线国家的旅游合作，增进了相互了解，促进了国内丝绸之路沿线地区旅游一体化发展，提升了“美丽中国”旅游整体形象，达到了宣传丝绸之路旅游、促进入境旅游市场发展的目的。6 月 19 日，丝绸之路旅游部长会议暨第七届联合国世界旅游组织丝绸之路旅游国际大会在西安举行；6 月 29 日，2015 年中俄红色旅游合作交流系列活动在湖南韶山启动。中国在这些国际会议和活动中发挥的主导作用，不仅充实丰富了国际旅游合作的内容，更进一步扩大了中国旅游业在区域合作中的影响力，提升中国旅游业的国际地位和话语权。2015 年下半年，国家旅游局将在继续推进“一带一路”框架下的旅游合作、建立完善双、多边旅游合作平台，构筑全方位国际旅游合作体系、创新充实国际旅游合作内容。

1.6.2　当前旅游业发展中存在的问题

1．行业发展处于初级阶段，整体水平较低

产业规模和效益还处在较低水平状态。旅游饭店内部发展结构不合理，高档饭店发展几乎停滞，降级销售现象屡有发生，经济效益下降。旅行社产业数量发展很快，但有规模、

北京大学出版社版权所有 禁止转载



服务质量好、竞争力强的实力雄厚的旅行社集团比较少；旅游商品的开发步伐不快，样式陈旧，质量低劣，艺术品位低，各地市场商品雷同，不能满足旅游者购物需求，影响行业的整体经济效益，旅游娱乐业的发展也仅处于起步阶段，缺乏特色。

旅游管理体制不顺，多头管理、"九龙治水"现象较多；旅游基础设施和要素配置不完善，旅游公共服务基础设施建设滞后，"小马拉大车"的矛盾还比较突出，旅游厕所等旅游设施与国际标准还有很大差距，距离游客要求尚有较多不足，旅游景区和目的地环境脏、乱、差的现象仍然存在；旅游部门和旅游社会管理信息化水平很低，远远不适应互联网时代的要求，旅游基础研究薄弱、旅游统计严重滞后、旅游人才支撑不足。

2．旅游产品的层次品位还较低，产品结构单一

目前，我国旅游产品的开发技术含量普遍较低，高科技主题公园和人文景点因缺少高度逼真的虚拟环境空间和技术手段的引导服务，而缺乏感染力。大量的人文景观停留在浅层次的开发上，只是简单陈列、摆放，其深厚的文化内涵无法让游客感受到。同时，还存在珍贵文物、古建无人问津，得不到保护和利用，而大把花钱造"假文物"、修庙宇、建"阴曹地府"、西游记宫等奇怪现象，旅游建设项目重复现象严重，旅游活动项目匮乏，产品开发脱离当地经济文化背景等。

3．旅游市场秩序问题突出，产业环境不尽如人意

旅游的产业环境包括社会环境、法律环境和自然环境。产业发展应该三种环境并重。社会环境也是旅游资源。国土面积仅有中国 1/15500 的新加坡，2013 年的旅游收入达 147.7 亿美元(同年中国 4754 亿美元)，它的巨大魅力来源于高效率、高水平管理的社会环境，到处干净整洁，道路标示明显，国民风度儒雅而文明。而我国的社会环境状况是景点设施简陋，厕所卫生堪忧，旅游服务不规范和小贩围追强行兜售纪念品等现象时有发生。我国旅游业法律环境很多领域还有空白地带，不能很好地保护旅游产业投资人和消费者的合法权益。如行业不规范竞争的约束问题，导游赚取报酬、小费的问题，导游从业人员的归属问题，旅游企业的挂靠经营、承包经营的问题等，这些问题的存在直接影响着旅游业的整体发展环境和消费者的利益。另外自然环境破坏也较严重，自然景观的掠夺性开发，不顾环境和承载能力而吸纳游客，造成生态破坏，珍贵动、植物种群的数量减少及环境污染等问题。

旅游市场秩序是衡量地区旅游发展水平的首要标准。相当一部分地区旅游市场乱象丛生，欺行霸市、垄断市场、非法经营、欺客宰客、强迫消费，有的甚至有黑恶势力渗透。人民群众对这种治理乏力、正气不彰的状况极为不满。

4．旅游业的国际化水平较低，旅游大外交格局还没形成

旅游业是个国际化程度很高的行业，入世之后，更对旅游服务的标准提出了国际标准化的要求。而我国尚待改进的旅游服务问题还很多。第一，出入境手续烦琐，海关、边检效率普遍较低。第二，兑币业务发展落后。中国的金融工具和衍生品种较少，本币业务未开放，兑换点少，国际信用卡的会员单位更少。第三，旅游的支柱企业缺乏竞争力。交通、饭店和旅行社业是现代旅游业的三大支柱，这些行业与国际企业的竞争力代表了中国旅游

北京大学出版社版权所有 禁止转载

业的国际竞争力。旅游饭店在中国服务贸易中最先与国际惯例接轨，但在服务网络营造、房间商务传真、电脑办公设备配置硬件建设和服务人员外语水平、服务意识等方面与国际饭店尚有明显差距。旅行社作为旅游业的龙头与国际旅行社相比更是规模、效益和品牌诸方面都缺乏竞争力。交通运输方面，尤其是航空运输方面，我们的不足更为明显。

旅游涉外纠纷日益增加，旅游大外交格局还没有完全形成，中国拥有庞大的出入境旅游市场规模但还没有相应的国际话语权。

5. 旅游不文明现象仍然存在，旅游不理性消费时有发生

近年来，随着收入水平提高，旅游已经逐渐成为国人的基本消费品和生活方式。但同时，旅游不文明现象时有发生，有时甚至损害了国家和民族的形象。国内外媒体中，游客罔顾公共卫生，直接让孩子在街头大小便，随地吐痰、乱扔垃圾、在公共场所大声喧哗、浪费食物、不排队、买东西一拥而上等各种不文明现象经常见诸报端。2014 年 9 月，国家主席习近平出访马尔代夫时曾幽默提示："提醒我国公民到海外旅游讲文明，矿泉水瓶不要乱扔，不要破坏当地的珊瑚礁。"

目前，旅游者也表现出不够成熟、理性的消费现象，主要表现在以下两方面：①盲目跟风消费，过分关注价格，旅游消费结构不合理；②贪图便宜，黄金周集中消费，好面子，虚荣消费。交通、住宿、餐饮、景区游览等项目费用和旅行社招揽、组织、联络、接待中支出的费用是旅行社产品的成本，加上合理利润构成价格。但面对游客贪图便宜的心理，某些旅行社通过压低直观报价，用质次价高的自费旅游项目和购物活动来弥补接待费用不足并获取利润。这正是旅行社零负团费长期存在的根源。

北京大学出版社版权所有
禁止传播

1.6.3 导游服务对旅游业发展的双重作用

客观评价某一产业链条中一个环节的作用，都可以将其一分为二，即正面的促进作用和消极的负面作用。在不同的阶段，某一方面的因素可能会偏强，不能片面地只看到积极因素而忽略消极影响。只有正确认识这双重作用，才能采取得力措施，纠正和消除负面影响，让正面的作用得以充分发挥。

1. 导游服务对旅游业发展的积极促进作用

综上，导游服务在旅游业发展中有重要的地位和意义，是实现中国建设旅游强国和旅游业转型升级的重要支撑力量。同时，导游服务连接旅游产业链条中的各个环节，完成旅游生产要素的合理配置，使其形成现实的生产力；导游服务直接服务于旅游业的生产活动的主体——旅游者，使他们的旅游需求得以满足和实现，从而完成产业收益，同时也培养旅游消费群体实现产业的生产、再生产过程。

2. 不合格导游服务对旅游业产生的消极影响

随着旅游业的发展，竞争的层次逐渐从低层次的价格竞争转换为高层次的质量竞争，尤其是服务质量的竞争。我国旅游服务存在的常见问题包括：降格服务，即交通、住宿、餐饮等方面降低原来约定的等级标准；擅自增减旅游项目，常见的如增加购物、医疗咨询

服务项目、自费景点娱乐项目等；延误游览日程和时间；导游人员与商店串通一气，以次充好、欺骗旅游者、索拿回扣；导游人员索要小费；服务态度恶劣；等等。这些大多与导游员有直接关系，这些问题解决不好，会造成旅游业整体形象受损，公信力不足，影响旅游业的健康可持续发展。

1.6.4 中国旅游业的发展方向

旅游是综合性的产业，关联度强、带动作用大。发展旅游业既可以扩大消费、拉动投资、增加出口、促进经济增长，又可以带动相关产业的发展，增加服务业的比重，还可以增加社会就业，促进农民减贫增收。加快发展旅游业，是适应人民群众消费升级和产业结构调整的必然要求，对于扩就业、增收入，推动中西部发展和贫困地区脱贫致富，促进经济平稳增长和生态环境改善意义重大，对于提高人民生活质量、培育和践行社会主义核心价值观也具有重要作用。未来35年是我国旅游业的发展黄金期和转型攻坚期。未来3年，我国旅游业发展要紧紧围绕"文明、有序、安全、便利、富民强国"五大目标。

(1) 文明，就是要推动旅游者文明出游，旅游企业诚实守信，从业人员服务至诚。使旅游者普遍做到"讲安全、讲礼仪、讲卫生，不大声喧哗、不乱写乱画、不违法违规"；旅游企业普遍做到讲信誉、重品牌、有担当；从业人员普遍做到自觉宣传文明旅游，自觉引导游客文明旅游。

(2) 有序，就是要实现市场有序、竞争有序、管理有序、出游有序。强化法治意识和规则意识，坚持依法兴旅、依法治旅。做到旅游各个环节运行井然有序，让游客愿消费、敢消费、放心消费，高兴而来、满意而归。

(3) 安全，就是要坚持安全第一，强化政府的监管责任，企业的主体责任，增强游客的自我防范意识。要做到游前有提示，游中有警示，意外有救援，全程有保险。让安全意识深入广大游客心中，安全生产成为旅游企业的自觉选择，游客生命财产安全得到有效保障。

(4) 便利，就是要努力做到信息获取的即时化，交通出行的通畅化，通关手续的便捷化，旅游设施的人性化。通过提高旅游业的便利化水平，让"咫尺天涯"变成"天涯咫尺"，实现"说走就走的旅行"。

(5) 富民强国，就是要通过旅游业发展，不断提高旅游业在国民经济中的比重、国内旅游消费占居民消费的比重、旅游进出口总额占服务贸易进出口总额的比重。今后3年，旅游投资总额要达到3万亿元；要新增旅游就业180万人，每年带动100万人口通过发展旅游业实现脱贫，基本实现把旅游业培育成国民经济战略性支柱产业的目标。

展望未来，中国将由大到强、由快到好，实现从"初步小康型旅游大国"到"全面小康型旅游大国"，再到"初步富裕型旅游强国"的新跨越。并将在两个节点完成发展目标。

(1) 到2020年，从"初步小康型旅游大国"迈向"全面小康型旅游大国"，年人均出游次数到5次以上，达到中等发达国家水平，中国旅游业在规模、质量、效益上都达到世界旅游大国水平。

(2) 到2050年，中国成为"初步富裕型国家"，实现从"全面小康型旅游大国"到"初步富裕型旅游强国"的新跨越，年人均出游达10次以上，国内旅游人次、出游率和消费水

北京大学出版社版权所有 禁止转载

平居世界前列。中国旅游发展质量、水平、效益、综合竞争力、旅游文明程度等达到世界发达国家前列，全面实现旅游现代化、国际化、信息化和品质化。形成一批世界级旅游城市、世界级旅游企业、世界级旅游目的地，世界级旅游景区、世界级旅游院校、世界级旅游专家，形成一批世界旅游品牌。

遵循“一路一带”国家战略，做好重点区域旅游发展规划，促进旅游产业格局升级，加强旅游区域联动。从旅游要素角度来看，在传统“吃、住、行、游、购、娱”六要素基础上，拓展“商、养、学、闲、情、奇”旅游发展六要素以满足旅游产业转型升级发展新常态。

1.6.5　旅游业发展与导游人员的基本素质要求

旅行社、旅游饭店和旅游交通是现代旅游业的三大支柱，其中旅行社处于核心地位。在旅行社提供的旅游服务中，导游服务是一个重要的组成部分。旅游者从登上旅游交通工具离开熟悉的生活环境，到旅游目的地观光游览或访问，直到结束行程，都是享受着旅游行社提供的导游服务。导游服务质量是衡量旅行社整体服务质量的重要和主要标志，而导游服务的质量与导游员自身的素质关系极大，它直接关系到旅行社的社会形象。目前，我国旅游业中倍受人们关注的一个焦点就是导游员素质问题。20 世纪 60 年代我国提出的“三过硬”，即思想过硬、业务过硬和外语过硬。对于今天的导游员来说，其基本精神仍然适用；但是随着经济的不断发展，旅游市场需求的不断变化，导游员仅具备以上三方面的素质就显得远远不能适应市场的需求。打造旅游品牌，必须提高导游员的素质。导游的观念、角色和所起的作用上也有所变化。首先，在观念上，导游员应以市场需求为导向，有市场观念和质量意识；其次，在角色上，导游员是导游服务的提供者，以满足游客正当需要为目标；最后，导游员所起的作用是实现旅游产品的消费功能，即旅游产品价值和使用价值的功能。因此，与 50 多年前的导游员相比，现代导游既是一种服务，又是一种专业和艺术，对其自身的综合素质有较高的要求。下面就从八个方面来谈导游人员应具备的基本素质。

1．生理素质

作为一名导游员不仅要陪同游览，而且还要提供周到、细致的生活服务和生动形象的语言服务，要能走路、爬山；在旅游者休息的时候，导游员也不能休息，要为下一步的游览做好准备，要连续不断地工作。其劳动强度之大、体力支付之多可想而知，因而导游员首先要有健康的身体。有人统计，北京的导游在接待旅游团时，平均每天要步行、爬山 10～15 千米。有的地区对导游员的体能要求较高，杭州六和塔的 227 级台阶、南京中山陵的 392 级台阶都要求导游员能爬善走；在张家界这类地区的登山旅游，对导游员的身体素质也是一个严峻的考验。例如，在冬天，从天寒地冻的北国到温暖如春的南方，需要有很强的身体适应能力；而出门在外，在饮食上各地的口味不尽相当，“南甜北咸，东辣西酸”，加上得不到适当的休息，没有强健的体魄是适应不了这一工作的。如果导游员自己先累倒了或生病了，会极大地影响全部的行程计划、旅游者的心情和旅行的气氛。试想一下，一个疲劳不堪的导游员在讲解名胜古迹时，怎么能用清晰流畅的语言向人们介绍和传播文化呢？更何谈运用导游方法和技巧来吸引旅游者。因此导游员只有在平日的生活和工作中，注重

北京大学出版社版权所有 禁止转载



身体锻炼，增长保健知识，才能为圆满完成工作任务打好基础。

2. 心理素质

导游员的心理素质主要指导游员善于掌握和调节旅游者心理情绪的能力和自身具有良好的心理品质两个方面。要提高导游员服务质量，必须向旅游者提供高质量的功能服务，更为重要的是提供有针对性的心理服务。由于在旅行中很可能会遇到一些问题，这些问题有的是由接待服务某个环节的欠缺引起，有的可能是由于与旅行团中其他游客的关系引起，有的可能是由于游客本人的问题而引起。这就要求导游员要及时了解旅游者及其心理活动和情绪变化 ，同时面对旅游者的不良情绪或指责，应强化自身的心理承受能力。

1) 导游员要摸准旅游者的心理

导游员在了解旅游者的心理变化之后，才能有效地、有针对性地调节旅游者的心理情绪。

(1) 从社会背景方面了解旅游者。随着旅游市场的不断拓展，省际旅游、境外旅游日益增多，旅游者来自不同的国家、不同的民族，其传统文化和民风习俗可能有很大的差异，其性格和思维方式也可能因人而异。即使同是华夏儿女，不同地区、不同民族之间也有较明显的差异。并且，旅游者的社会阶层不同，职业、性别和年龄的不同，其心理特征、生活情趣、爱好也各不相同。对此，导游员应努力了解他们，做到心中有数。

(2) 从出游动机了解旅游者。旅游者的动机多样，概括为以下四大类：①文化动机，这是指旅游者观赏风景名胜、文物古迹，进行学术交流和考察等；②社会动机，包括探亲访友，考察其他地区或国家的社会制度、风土人情和生活方式等；③休闲动机，指度假休息到异地治疗疾病或疗养等；④经济动机，包括洽谈业务，购买土特产和工艺品、考察经济项目等。导游员应了解和把握旅游者的动机和需要，恰当安排活动和提供服务。

(3) 通过分析旅游活动各阶段旅游者的心理变化了解旅游者。在旅行行程初期阶段，表现为求安全、求新心理，这时行程安排要满足求新、求奇的心理。随着时间的推移、旅游活动的进展，人与人接触增多，旅游团成员之间、游客与导游之间越来越熟悉，游客开始感到轻松愉快，会产生一种平缓、轻松的心理状态。导游员要善于观察旅游者，从游客的言谈举止表现上洞察他的性格特征、希望与要求、满意与不满意。游客中难免有人会对旅游服务提出过高的要求，或横加挑剔，甚至会出现过火的言行。针对这类情况，导游员应具有良好的观察能力和感知能力，及时调整导游讲解和相应服务，采取必要的措施，运用多样的方法，设法让旅游者的不满有机会发泄，挽回不良影响。另外，导游员应深入观察旅游团成员之间的融合程度，注意及时调控成员间可能会发生的小摩擦、小误会，防止事态扩大化，影响旅游团的行程安排和旅游气氛，也会干扰导游员工作的顺利开展。因此导游员应具有敏锐的感知能力，就有可能更正确地判断事件出现的原因，针对问题切合时宜地做好工作。此外，如果旅游行程较紧张，旅游团成员个体的生理条件和适应能力有较大差异，旅程中易出现疲劳现象，影响旅游的兴致；这时导游员应善于调整旅游者的情绪，激发其游兴，针对不同年龄层、职业的旅游者，所采取的方式可有所变化，并不一定一味地追求热闹气氛。旅程是紧张而又刺激的，带领他(她)们去求奇、寻美，旅游者情绪高、游兴浓，精力充沛，旅游活动就有可能顺利达到预期的目的。因此导游员不断调节旅游者

北京大学出版社版权所有 禁止传载

心理状态，保持并提高其旅游兴趣，是对导游员工作能力和导游才能的重要考验，也是导游活动成功与否的一个重要标志。

2) 导游员自身应具备良好的心理素质

导游员要做好旅游者的心理调节，自己首先应有较稳定的心态，良好的意志品质。意志是人的积极性的特殊形式，是自觉调节行为去克服困难以实现预定目标的心理过程。一个人事业的成功与否并不完全取决于智商的高低，很大程度上与个人的意志力有密切关系，导游员的意志力主要表现在思想健康、头脑冷静和心理平衡等方面。

(1) 思想健康。指导游员应有一个健康的思想状态，对带团过程中可能会遇到的困难或者波折甚至挫折应有充分的认识和思想或心理准备。但不应过分悲观，应有解决问题的勇气和胆量。顺利时要冷静、不能得意忘形，受挫时应有勇气面对，不能乱了手脚，或者失去信心，应该积极寻求解决的办法。

(2) 头脑冷静。指导游员在旅游过程中应始终保持清醒的头脑，处事沉着、冷静、有条不紊。导游员与旅游团成员可能形成良好的伙伴关系，在旅游中融入团体游玩时，不能因为一时玩得开心而忽视了自己的职责，首先是让全旅游团尽情地旅游，并且应注意旅游者的安全。另外，导游员还要处理好交通、娱乐设施、景点、住宿等方面的关系。旅程中可能会出现突发事件及游客挑剔、投诉事件。面对这些问题，导游员要及时了解事件发生的起因，善于应对，镇定沉着，做到处理问题合情、合理、合法。

(3) 心理平衡能力，也称心理承受能力。导游员自我感情克制能力如何，直接关系到旅程的顺利进行，这也是导游员服务的一个基本保证。在带团过程中，导游员不能把个人情绪带入团队中。一旦进入工作状况，就要以饱满的精神面貌迎接每一位旅游者。在行程中，难事、不顺心和不顺利的事随时可能出现，导游员始终应热情地为每一位旅游者提供服务。带团外出过程中，导游全程负责，导游员是最直接面对旅游者的，旅游者有任何不满意的地方，无论是对旅行社还是对行程安排不满，都会首先把气出在导游员身上。如果遇上脾气不好的旅游者或挑剔的旅游者等较难“侍奉”的个体，导游员更是一个“出气筒”了。此外，旅途中还会出现各种意外情况，比如地陪人员未按时接团、一时联系不上等，导游员自身先要安抚旅游团成员，不能因为旅游者的发火而失去理智。一个笑口常开的导游员绝不能把丝毫的不悦带到工作中，即使受了委屈，也要注意自己的言行，加强自身的心理调节能力。

北京大学出版社版权所有 禁止传载

3．知识素质

导游是旅游工作的主体之一，是旅游活动的灵魂。导游过程中，各种服务、讲解固然十分重要；然而，任何优质的服务和动人的讲解，无疑都是建立在丰富的知识基础之上。导游工作质量的高低，在一定意义上反映于对知识掌握和了解的程度。换言之，导游的知识水平与结构，直接关系到旅游业和旅行社的形象及声誉。

《导游人员管理条例》要求，具有高级中学、中等专业学校或以上学历的人员才有资格报考导游资格证，这是报考导游资格证最基础的学历要求。随着时代的发展，现代旅游者更加趋向于对各种文化、各学科知识的涉猎和追求。出游的目的不再仅仅是消遣，更是想通过旅游来增长知识，扩大阅历，获得收益，这就对导游员提出了更高的要求。“观景不如



听景”，实践证明，导游员的导游讲解和日常交谈，是游客特别是团体旅游者获取各种风景、文化、民俗等知识的主要来源。为了适应不断发展的旅游市场的需求，导游员知识面要广，要有真才实学，上自天文下至地理都应拥有一定的基础知识，这样导游员才能以渊博的知识做后盾，能娓娓道来。

下面分别叙述导游员应掌握的一些主要知识。

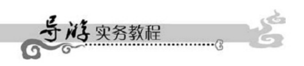
1) 史地文化知识

史地文化知识是导游讲解的主要素材之一。目前许多媒体对于我国旅游提出的问题中，较为突出的是导游员对历史、地理、人文、习俗等知识知之甚浅。对于历史、地理、宗教、民族、风俗民情、风物特产、文学艺术、古建园林等方面的知识掌握得不够或较浅显。有的导游员只是背诵式地说讲解词，在导游讲解时单调生硬，激不起旅游者的游兴；对于知识一知半解，对其包含的科学内容缺乏深入的探究。更有甚者，杜撰史实，张冠李戴，胡言乱语，糊弄游客，不仅有违导游员的职业道德，而且也有损我国导游服务的声誉，不利于我国旅游业的健康发展。2002 年 4 月，成都武侯祠博物馆发生拒绝导游讲解一事，博物馆馆长指出，许多导游知识结构、素质远达不到需求，严重影响了武侯祠的声誉。武侯祠本身代表的三国文化博大精深，而导游员的专业水平则普遍较低，如有的导游不顾国内学术界的定论，竟然将武侯祠称为诸葛亮的衣冠冢，另外对博物馆内的最负盛名的“攻心联”讲解得与其本意相去甚远，这充分暴露了目前导游知识结构存在缺陷。针对这一问题，导游员应不断获取知识，了解我国历代的古迹史实、传说和历史人物；在地理方面，掌握自然地理景观和自然资源的特征及形成原因，主要的风景区和路线；在民俗方面，了解各民族的喜好、风尚、传统和禁忌，其中，又要特别注意学习有关民族服饰、居住形式、饮食和节庆习俗的知识；在宗教方面，了解中国各民族的宗教信仰概况和宗教政策，世界三大宗教的起源、发展和现状及在中国的传播；在园林建筑方面，能对我国各时期具有代表性的建筑风格有清晰的了解；等等。在对历史文化古迹等名胜了解的基础上，还要善于将风景名胜与历史典故、文学名著、名人轶事等有机地联系起来。总之，对史地文化知识的综合理解并将其融会贯通，灵活运用，对导游员来说具有特别重要的意义，是一名合格导游员的必备条件。

北京大学出版社版权所有 禁止传播

2) 政策法规知识

随着旅游业的发展和社会主义市场经济体制的确立，旅游接待工作中经常涉及我国的许多重大方针政策和旅游业的发展政策和法律关系。导游员掌握和学习有关政策与法规是非常必要的。这里主要介绍旅游政策与法规和相关法规的学习。首先，作为导游员要学习关于导游员管理、导游证书、合同管理、资格考试、安全管理等方面的条例；其次，导游员在掌握与自己工作相关的旅游政策法规外，还应掌握《中华人民共和国文物保护法》《风景名胜区条例》《中华人民共和国出入境管理法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国海关法》《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规。政策法规是导游员工作的指针。导游员在讲解、回答旅游者对有关问题的问询或同旅游者讨论有关问题时，必须以国家的方针政策和法规作为指导，否则会给旅游者造成误解，甚至给国家造成损失。对于旅游过程中出现的问题，导游员要以国家的政策和有关的法律法规予以正确处理。另外，导游员自身的言行更应符合国家政策法规的要求，遵纪守法。



3) 相关业务知识

导游员带领旅游者旅游的同时，不仅提供导游服务，还应随时随地帮助旅游者解决旅途中遇到的种种问题。这时，导游员掌握必要的旅行知识，对旅游活动的顺利开展显得十分重要。在掌握、运用好导游接待程序、导游方法与技巧外，还要熟悉有关的交通和通信知识、货币保险知识、卫生防疫知识等。在交通方面，对于航班班次、飞行形式、机票价格及有效期较清楚；知道铁路和公路客运和水路客运的分类、票价及旅游者携带物品的重量限制。货币、保险方面，了解外汇的兑换、旅行支票如何使用和信用卡的受理情况，掌握我国旅游保险的管理及运作知识。由于气候、水土等方面的影响，旅游者可能会在旅途中出现身体不适的情况，有的可能突患重病；这时掌握必备的医疗知识对于导游员就显得十分重要。如对于旅途易出现的晕车晕机、中暑、食物中毒、骨折情况，在发病的第一时间可针对不同情况采取一些简便的应急处理，在急救工作的同时联系医院。

4) 国际知识

随着经济的不断发展，具有五千年文明历史的中国吸引着世界各地的人们来观光旅游，来华旅游的人数与日俱增。就对导游员的知识面又提出一个新的要求，必须掌握一定的国际知识，了解国际形势，各时期国际热点问题，以及中国的外交政策和对有关国际热点问题的态度；了解我国主要客源国的礼仪、习俗和禁忌，有针对性地做好导游接待工作，如西方人对于数字、颜色、花卉、图案的禁忌。在语言交谈中，中国人喜欢询问别人的年龄、工资收入、衣物价格；而对外国人来说，这是一种失礼行为，他们会认为你在干涉他们的隐私。在社交习惯和礼仪方面，东西方的差异较大，即便在亚洲部分国家中，差异也是很明显的。如在泰国约会必须预约，并准时赴约；而在法国预约后，准时赴约是有礼貌的表示，但迟到也是习以为常之事，提前赴约是不行的。了解和熟悉这些情况不仅有利于导游员提供有针对性的服务，而且还能增强与旅游者的沟通。

并且，导游员在熟悉不同文化的差异后，就能及时地向旅游者说明这一差异，使他们能够认识到这一点，从而使其产生领略异国、异乡风情的游兴，对许多不解之处，甚至一些不愉快也能理解、谅解并与导游员配合。

5) 政治、经济、社会知识

来自不同客源国的人们由于社会阶层、文化知识背景、年龄等差异，在旅程中往往会关注某一旅游地的政治、经济和社会问题，询问相关的问题，有的人常把本国的社会问题同出访目的地的社会问题进行比较。另外，在旅游过程中，旅游者可能见到或听到某些社会现象，也会引发他们的思考，要求导游员给予相应的合理解释。所以导游员应关注国家的政治、经济发展状况，掌握相关的社会学知识，熟悉社会、政治、经济体制，了解各地区的社会差异、文化差异等。

除了上述五个方面的知识，另外还有语言、心理学和美学知识也是导游人员的必备知识，这三方面将在以下的内容中详细论述，这里不再赘述。

4．美学素质

说起旅游，人们首先想到的是大自然中那一份自由、自在、闲适、舒畅的感觉。大自然本身就是一种美，美学称之为“自然美”，它是旅游审美活动的重要内容，但自然美景往

北京大学出版社版权所有 禁止传播



往同人文景观连在一起。对人文景观的观赏，同样也是旅游审美的另一重要内容。两种美相互融合、互相映衬，共同构成了旅游中的风景美。我国具有源远流长的饮食文化，在旅游的时候品尝美味佳肴，可以更加深刻地感受到博大精深的中国文化，得到丰富的审美享受，因此旅游活动是一项寻找美、欣赏美、创造美的活动，能使旅游者陶冶情操、净化感情和增长知识，领悟丰富的审美价值，从而产生深刻的审美体验，达到获得审美享受(身心休憩)的目的。导游员在向不同层次、不同审美情趣的旅游者进行讲解时，应尽可能地满足他们的审美追求，向旅游者传递美的信息。这就要求导游员从不同角度培养自己的审美意识，使自己的语言、情趣和知识技能符合“美的规律”，在实践中勤于观察、善于学习、注意积累，不断提高自身的美学修养。

1) 提高审美情趣

审美情趣是指审美主体在选择审美活动的方式和审美对象的价值、品格、特色时所表现出来的兴趣和喜好。每个人并不一定意识到自己的需要、能力，但是都有各自的情趣，在这种趣味驱使和指引下选择他所喜欢的活动方式、选择他感兴趣的对象。有的人喜欢观赏性的审美活动方式，有的人更热衷于自娱性的方式。同是观赏，有人喜欢绘画，有人喜欢雕塑；同是自我娱乐活动，有的喜欢歌舞，有的喜欢书画。即使是欣赏某一种艺术，参与某一种活动，也有千差万别的趣味表现出来。审美情趣的提高是一个长期的过程，导游员应从实际工作的要求出发，在平时的学习、工作和生活中，有意识地参加一些艺术活动，学习相关美学的知识，培养鉴赏能力，以备不时之需。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2) 研究旅游者审美需求和审美心理

由于审美个性的差异，旅游者的审美需求是多种多样的。不言而喻，要使旅游者得到审美满足，导游员务必要根据团队的构成与线路的安排，事先分析团队的主要审美趋向，然后有针对性地做好准备工作，以获得良好的旅游审美效果。

一般来讲，导游工作成败的关键在于选择旅游观赏的重点。例如，对于游三峡的自然审美型旅游者，应以巫峡为主要对象，在讲解中多提供有关巫峡的审美信息，以便在旅游者的审美心理中构成注意焦点，激起他们的审美想象与心理期待，最终使其在亲临其境的直接观赏中，获得深切的审美感受，留下突出的审美意象。对于生活审美型的“美食之旅”，应遵守突出重点的原则，每次用餐，要以风格独特的拼盘和名菜为讲解对象，从色、香、味、形、意等方面向旅游者讲述中国烹饪艺术的基本特征，使其在一饱口福、享受生理快感的同时，也能获得某种精神或审美上的愉悦。事实证明，选择观赏重点是符合一般旅游者审美活动规律的。

人的审美习惯是其审美个性与原有的审美经验相互融合的产物。这种审美习惯通常会有意无意地影响人们对客观事物的审美评价，甚至在一定程度上制约着人们的审美行为。旅游者由于生活阅历、文化修养、职业、年龄、宗教信仰及社会环境的不同，其审美习惯往往具有一定的差异性和多样性。例如，就职业而言，文学、艺术人员习惯于寻求旅游地的文化艺术特征和审美价值；美食家则热衷于品尝美味佳肴。从年龄分析，青年男子习惯于追新猎奇、探险，寻觅激烈之美；少男、少女则喜好寻找享受各种风格的服饰美与色彩缤纷的形式美；老年人则惯于透过人际关系来观察体验人情美与伦理美。因此，导游员要对客源国或地区的政治、民风、文化、艺术、兴趣、爱好或审美观念有一定的了解和认识，

并在导游过程中，仔细观察、辨别旅游者的固有审美习惯，有意识地安排游览项目。另外，由于不同民族文化背景的差异，旅游者在评判和审视旅游所在地的人文景观时，习惯从本民族的文化意识出发。如中国画讲究意境，呈现出画、诗、书法、金石的综合美；而西方旅游者习惯于欣赏油画，不一定能感受到中国画的美，因而难以在观赏中国画时获得美的享受。这时，导游员有责任在旅游者观赏时帮助感觉、领悟、理解其中的奥妙和内在的美。因此，导游员要深刻认识民族文化遗产，使旅游者了解中国人的审美观和审美标准，同时分析旅游者所在国(地区)的审美观和审美标准，因势利导，借题发挥，灵活掌握，帮助旅游者缩短或超越社会文化距离，使其从熟悉的事物出发，凭借固有的审美心理结构，去认识和度量旅游地景观的审美价值。

3) 灵活使用观景方法

对同一景物观赏后，不同旅游者可能因为受到文化修养、审美情趣和情绪状态的影响而产生不同的美的感受，此外观景的方式方法不同，也可能会产生不同的效果。导游员既要根据旅游者的审美情趣和时空条件做生动的导游讲解，也要帮助他们用正确的方式去欣赏不同的景观，只有这样，旅游者才能感到美的存在，导游活动才可能获得成功。应根据具体的景观及时空条件选择动态观赏或静态观赏，“动”“静”结合，努力使旅游者在动之以情、情景交融中最大限度地享受美。同时由于观赏角度和观赏距离是两个不可缺少的观景因素，导游员应非常熟悉景点的情况，带领旅游者从最佳距离、最佳角度，以最佳方法去观赏风景。例如，在黄山半山寺望天都峰山腰，有堆巧石状似公鸡，头朝天门，展翅欲啼，人称“金鸡叫天门”；但到了龙蟠坡，观看同一堆石头，看到的则是似五位老翁在携杖登险峰，构成了“五老上天都”的美景。这正是由于观赏角度不同造就的不同景观。除了注意景观的自然条件之外，导游员还要及时调节观赏节奏，根据旅游团的实际情况，劳逸结合，安排有弹性的活动日程，努力使旅游者在轻松、自然的活动中获得最大限度的美的享受。同时，旅游者在看到美丽的风景时会产生丰富的想象力，因此导游人员在讲解时，也要留出一定的空间和时间让旅游者去凝思遐想，去领略、感悟景观之美，促使他们与景观产生感情交流，达到“物我交融”“物我同一”的境地，以取得更好的审美效果。

由上可知，导游员应从旅游者的实际情况出发，力争使观赏节奏、角色、距离、状态适合旅游者的生理负荷，心理动态和审美情趣，安排好旅游行程，让旅游者感到轻松自如，才能获得旅游的乐趣和美的享受。

5．语言和非语言沟通素质

导游员是运用语言向旅游者服务的，通过语言，导游员向旅游者传递信息。导游员讲解得好与不好，效果如何，主要依据旅游者是否对于讲解内容有所理解。导游是否有很强的沟通能力，直接决定了旅途能否顺利进行。在旅游活动中，我们会看到这样一种情形：旅行中导游员与旅游者发生矛盾，并非导游员自身责任心不强、工作不负责，而是由于没有处理好语言引发的矛盾所致。因此，要求导游员要有比较扎实的语言功底，而正确、优美、得体的语言表达素质对提高导游服务质量至关重要。此外，导游员还可以通过动作、眼神等非语言方式传递信息，与旅行者进行沟通。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



1) 导游员的语言素质

熟练掌握并选用语言是导游员的基本功之一。通过导游讲解，使旅行者感到旅游生活妙趣横生，留下经久难忘的深刻印象，导游员要正确使用导游语言，应从以下四个方面加以锻炼提高。

(1) 语言的正确性。正确性主要指导游员在讲解时使用规范化的语言，内容准确无误、逻辑性强，这是导游员语言科学性的具体表现。通过导游活动，导游员向旅游者传播文化，传递审美信息。在这一活动中，“正确性”起着很重要的作用，所以要求导游员在宣传、讲解、回答问题时必须正确无误。而且导游员的语言科学性越强，就越能吸引旅游者的注意，越能满足他们的求知欲，导游员也会受到更多的尊敬。一个优秀的导游员总是要不断努力提高自己的语言质量，精益求精地提高自己驾驭语言的能力。

导游语言正确性主要表现在以下三个方面：①导游讲解的内容必须有根有据、正确无误，切忌胡编乱造，张冠李戴。这一点是导游员自身知识水平决定的。即使是神话传说也要有本源，而且与游览景点有紧密联系。②语言强调语法，用词造句正确，外语导游员要避免家乡口音和汉语语法的影响。③敬语和谦语有助于传达友谊和感情，但应注意尊重对方的风俗习惯和语言习惯，也要适合自己的身份。东西方的成语、谚语、名人名言往往能起到画龙点睛的作用，还可使导游员讲解的品位有所提高，如果导游员谈吐高雅大方，会使旅游者产生好感，但是要注意语言正确、完整、恰到好处；使用俚语时要谨慎，一定要了解其正确意义及使用场合。

(2) 语言的清楚性。导游员语言的清楚性与语言的正确性是分不开的，只有正确地使用语言，才能清楚地表达思想、传递信息。语言的清楚性要求词语简洁明了，用词得当，表达思想内容时做到层次分明、逻辑性强，对于文物古迹的历史背景和艺术价值，自然景观的形成原因及特征必须交代清楚；由于导游员使用的是口语，因此还要使用常用而形象的语句、通俗易懂的语言，切忌使用歧义词和生僻的词语、冗长的书面语。每一种语言的专业用语往往较生僻，导游员尽量要用日常用语来替代，例如，“日晷仪”在英语中是clepsydra，但可以用 sundial 来代替；“高血压”的专业词汇是 hypertension，但可以用 high blood-pressure 来代替。

(3) 语言的生动性。要正确传递信息、表达思想，正确使用语言就可以达到。但是生动形象、幽默诙谐的导游语言可以使旅游者感到轻松、愉快，享受到美。语言的生动性不仅要考虑语言的内容，还要考虑表达方式。导游员要用有活力的语言创造意境，打动旅游者的心弦，引起旅游者的共鸣。“看景不如听景”讲的就是导游员语言生动对景点起了画龙点睛的作用。因此导游员要不断磨炼，不断使自己的语言形象而传神，而且要有一定的幽默感。众所周知，王安石的著名诗句“春风又绿江南岸”中的“绿”字，是经过他反复推敲，改换了十几个字，最后才选定这个形象而传神的字。导游员生动、妙趣横生的语言，不仅可以起到锦上添花的作用，在某种情况下，还会影响到旅游者的心情和情绪。语言生动、得体、幽默，可以使旅游者游兴大增，兴高采烈；相反，其语言枯燥乏味或者说话不当，不仅使讲解的内容单调无味，而且会使旅游者兴趣索然。因此，导游员在讲解时要在充分掌握资料的情况下注意趣味性，努力使情景与语言交融，激发旅游者的游兴；使用生动的比喻，使导游讲解更容易理解，同时也令旅游者感到十分亲切。为了使语言达到生动

北京大学出版社版权所有 禁止转载

流畅，不仅要求导游员讲话的音调正确、语法无误，更要求其思维逻辑清楚，中心明确，有整体性和连贯性；幽默风趣的语言如果使用得当，对活跃气氛、提高游兴能起到很好的润滑剂作用，导游语言有一定的幽默感，犹如锦上添花。在旅游生活中，难免发生尴尬场面；在人际交往中，难免会出现窘迫事件。一句幽默话可以解除窘境，甚至“化干戈为玉帛”。因此导游员在准备讲解时，可以有意识地加入一些典型而适当的幽默词语，在遇到窘迫情况时，急中生智，找到缓和气氛的话语，摆脱窘境，但要注意幽默对象的民族特征、风俗习惯、文化修养和性格兴趣的差异性。

(4) 语言的灵活性。导游语言的灵活性体现在导游员应具有语言的应变能力，能根据不同的对象和时空条件选择，决定讲解内容的深浅、多少，语言的层次、声音的大小等。灵活运用导游语言，在景点的讲解上适应不同文化修养的审美情趣的旅游者需求。如对老年人，讲解力求简洁从容；对年轻人，讲解应活泼流畅；这要求导游员在具备较高语言修养的基础上，根据实际情况灵活地安排和讲解内容，使语言深浅恰当，雅俗相宜，努力照顾到个体之间的差异。

此外，导游员讲解时语言、语调要正确，强弱适度，声调富于变化，使旅游者听起来比较悦耳，亲切自然。另外导游语言涉及一个很重要的问题，就是语言的节奏感。使用得好的语言节奏，不仅使旅游者听得清楚明了，而且要使他们心领神会，情随意境，从而得到最佳的导游效果。

2) 导游员的非语言沟通素质

导游员在口头讲解风景名胜时，他(她)的表情、动作、手势、体态等都在向旅游者传递信息。肢体语言也是导游员与旅游者沟通的重要途径和重要辅助手段，运用是否得当，会影响导游语言讲解的效果。心理学家发现，在人际关系交往传递的信息中，表情占 55%，言语仅占 7%，其余为语调，可见肢体语言在传递与沟通中的重要影响。

(1) 导游员的表情。表情最能够传递人的信息，感知说话人的意图和情感也最为直接。表情由面部的眼、鼻、眉、口的变化与组合方式组成，德国的哈拉尔德·巴特尔在其《合格导游》一书中这样来阐述如何与旅游者进行目光接触的：“导游应该努力做到在自己的视野中虽然有谈话伙伴的眼睛，但不仅仅是看着他的眼睛，更不能滴溜溜地瞧着对方的眼睛，否则会令人讨厌。导游的目光应该是开诚布公的。对人表示关切的是一种从中可以看出谅解和诚意的目光，这种目光表明交谈者愿意理解对方的愿望……”导游员应时刻注意自己的面部表情，亲切友好、笑容可掬的表情使人如沐春风；而紧闭的嘴表示批评和拒绝，有时也可能表示不满和反感；凝视的目光意味着愤怒、惊愕或仇恨。导游员面部言语传递的信息应是亲切、友好的。

(2) 导游员的姿态。姿态是身体在某一场合中以静态姿势所传递的信息，是导游员文明修养的外在表现，同时也是导游员做好旅游接待和讲解的重要条件之一。导游员的举止姿态、仪表直接影响导游效果，优雅的姿态会给人带来美感；反之，举止粗鲁、姿态不文雅、毫无风度，首先就给旅游者带来不好的印象，即使再讲究导游方法和技巧，也不会收到很好的效果。

举止姿态既要符合人的生理特点、身份和性格特征，又要适合讲解内容、场合和气氛。导游员的举止姿态是内在修养和情操的外在表现，需要长期修身养性，实践锻炼，才能做

北京大学出版社版权所有 禁止转载

到站有站相、坐有坐相，一举一动、一言一笑都使人感到文雅潇洒、和谐优美。

(3) 导游员的手势。手势指通过手及手指活动传递信息，包括握手、招手和手指动作等，可以丰富口语表达的感情色彩，加强与旅游者的沟通、交流。手势不仅可以表达一个完整的概念，而且还能强调口语的含意，甚至表达口语中没有的意思。导游员在工作中的手势主要有象形性手势，即通过手势把物体形状模拟下来；象征的手势，用于模拟象形的手势范围包括不了的事物；情绪的手势，即处于激情状态下的手势；指引的手势，即传递方向，处所信息的手势。这四种手势在导游的工作中作用非常大。一般而言，向上伸开手掌表示欢迎、尊重、友好；手心向下通常是不够坦率、缺乏诚意的冷淡暗示。“V”形手势，几乎成了全世界的通用语言，但有些手势，世界各地有不同的含义，使用时要小心，注意使用场合的对象，不能随便使用。如“OK”手势，世界大多数人都理解；但在法国南部，如喝酒时用此手势，表示酒质低劣，而在巴西，则是一句恶毒的骂人话。

6. 组织管理素质

导游员领受任务后要安排落实旅游活动计划，带领全团人员游览好、生活好。这就要求导游员具有一定的组织管理、协调能力，在安排活动日程时有较强的针对性并留有余地，在组织各项活动时讲究方法并及时掌握客观情况的变化，灵活地采取相应措施，尽力当好参观活动的组织管理者。

1) 合理安排旅游日程

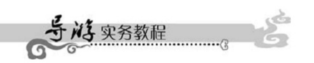
从生理上讲，人的机体自身有一定的规律和节奏感。人的生活、活动一旦违反了应有的生物钟，不适、别扭、紧张等消极状态就会出现。因此导游员的活动安排应符合正常的节奏，做到有张有弛，有紧有松，这种节奏感可以通过全程安排，也可通过景点安排，甚至通过具体节目安排来反映。

(1) 全程活动的安排。一个旅游团从开始旅游到结束，根据旅行者的生理和心理变化情况大致可以分为三个阶段，导游者应根据不同阶段的特点，灵活掌握活动节奏。

① 开始阶段。旅游者在最初的两三天时间里，处于兴奋、新奇、不安的状态。一方面，旅游地的历史和现实，都极具吸引力；另一方面，由于对旅游地区或旅游国家知之甚少，因此旅游者又感到神秘莫测，行动上谨慎小心。这个阶段，旅游者对导游的期望值和依赖性最大，一般都较服从安排和指挥，这是导游员开展工作和塑造形象的有利时机。首先，安排活动要轻松愉快，由于刚来到一个陌生的地方，人的生理节奏需要有一个适应新的日程安排的调整阶段，因此应为旅游者创造轻松的氛围，实现身心调节的转换，为下阶段的紧张活动养精蓄锐。其次，帮助旅游者熟悉环境。旅游者会对各方面的问题感兴趣，大到经济、政治方面，小至生活起居等方面，这些都需要导游员在解答问题的同时，借机主动宣传、帮助他们尽快认识和熟悉新环境。最后，导游员要建立旅游团队的秩序。旅游团队是一个群体，开展群体活动就必须遵守共同的秩序，才能保证活动按日程计划顺利地进行，导游员开始就建立起群体活动的秩序，使大家理解建立秩序的必要性并且能自觉遵守，以后工作就好开展。如遵守活动时间、个人自由行动要和导游人员打招呼，固定乘车位置、就餐座位等。

② 中期阶段。旅游者在停留两三天后，开始熟悉此环境，不安、紧张的心情开始弱化

北京大学出版社版权所有 禁止转载



或解除。这时旅游活动将进入紧张阶段。旅游者经过调整、精力充沛，游览参观的活动安排也要随之丰富、充实起来，这是带团最困难的阶段。这一阶段时间较长，问题也易出现，因此导游员首先要与全陪、地陪或领队密切配合，互相尊重，遇事多商量，共同完成任务。其次，提醒旅游者遵守活动秩序。由于旅游者心情开始放松，自由活动的倾向开始强化，加之情绪高涨，精力旺盛，要求导游员一方面要注意安全防范工作，提醒客人注意安全；另一方面强调遵守群体活动的秩序，以免发生意外。最后，由于活动安排较紧张，体力消耗较大，为使旅游者保持充沛旺盛的精力，导游员应配合饭店、餐馆精心组织和安排好旅游者的生活服务，与驾驶员、服务员密切合作，充分保障旅游者的饮食、睡眠、购物等后勤生活条件，使整个行程有条不紊地坚持到底。

③ 后期阶段。旅游者经过游、购、娱等各个环节的消费后，心情逐渐松懈下来，导游员应根据活动安排适时放慢活动节奏，为旅游者留有自由活动的时间，如打理行李、购物访友、与家人联络等。同时导游员也需要时间为旅游者的离开做准备安排等。这一时期，活动节奏宜放慢，活动项目不宜多，少而精的活动也要特色鲜明，印象强烈。

(2) 活动内容的搭配和组织。如何安排活动内容、分配时间，很有学问，是一门艺术。安排得当，会取得事半功倍的效果，因此导游员要精心安排，周密计划。

① 域间活动避免重复。注意各城市间的活动不要雷同，如在北京看了杂技，到广州就不用重复看了。要重视并注意发挥各城市的特色，在比较的基础上选择水平最高、特色最鲜明的项目。这就要求导游员掌握各种信息，清楚各地优势，方能做出合理的安排。

② 一天的活动应适当搭配。每天上、下午的活动内容应避免雷同，例如在北京，上午游览故宫，下午就不宜再安排雍和宫。故宫的黄瓦朱墙、重宫深院、珠宝玉器已经给旅游者以宏大肃穆之感，旅游者在情感上已得到满足，下午再浏览同是古建筑的雍和宫，就难免给人以单调、雷同之感，雍和宫的特有魄力就会由于导游人员的安排不当而大为逊色。因此，应改为浏览北海公园或其他园林，这样美的效果就截然不同，一天的活动也丰富多彩。因此，导游员应从客观和全局出发，设计最佳方案，使游览项目花样多、各具特色，不给人以重复、单调的感觉。当然，对于专业团体或有关的学者、教授，则应视其某方面的特殊要求安排日程。

③ 灵活调整行程，改变行程和线路。如果下午要游览户外景点，而天气预报却有雨，那么可以在不影响或少影响其他方面的情况下变通一下。例如，美国华盛顿特区的导游员常开玩笑说，下雨天是我们带旅游者游览参加华盛顿的美国国立博物馆的最佳时刻。改变游览时间和路线，有时可以缓解和避免一些矛盾。例如，参观北京定陵，各旅游团几乎都是早 8 点左右离开饭店，10 点 30 分或 10 点 45 分到达定陵，按照进口—展室—地宫—出口这样一个路线，各旅游团几乎是从进口一直拥挤到出口。导游员讲解十分费劲，旅游者也难以从容地听下去。这种安排其实可稍做改动，如先带旅游者参观地宫，这样在地宫时人不多，导游可以从容讲解。参观完地宫再到展室，其他团队基本已经走了，这时旅游者可踏实地看展品，从而取得了旅游者满意、导游员不感到费劲的双赢效果。

2) 协调主客关系

导游员在安排活动时除了科学安排行程，与领队、与旅游者的友好交往也会直接影响旅游行程是否顺利进行。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

如果团队的组成在年龄上有较大差异时，导游员要处理好“强”和“弱”的关系。身体好、年轻的游客希望活动量大一些，日程安排紧一点；而年老体弱者则希望从容、轻松地游览，不愿太累。导游员应注意使强者的充沛精力有发挥之地，又不使弱者疲于奔命。例如，游览泰山时，在导游讲清楚集合地点和时间后，可让年轻人爬泰山，尊重老年人的意愿，让他们在车上休息或乘缆车上山，并做好必要的安全保护，使大家各得其所。

另外对于行程安排，旅游者可能会有分歧，一般情况下，本着求同存异的原则，通过协商，是能够解决矛盾的。但是如果分歧较大时，在向旅游者讲明情况的同时，应请领队协助做统一意见的工作，力求找出能兼顾各方的办法，或商量寻找可变通的方法。因此，导游员组织全团活动中很重要的一点是与领队如何协调合作，这与导游员的组织工作是否能圆满完成有直接关系。导游员应充分尊重领队的权限，并支持领队的工作，在行程、生活的安排上多与领队协调，从而向旅游者提供具针对性的服务，掌握工作的主动权；适当发挥领队的特长，尊重领队的意见和建议，如遇到一些可显示权威的场合应让领队出头露面，领队领悟到导游员的用心和诚意后，会采取更合作的态度。另外，在涉外导游服务中，领队可能提出过分要求，或故意给导游员出难题。此时如果处理不当，会影响与旅游者的友好关系，不利于导游员开展工作。对此，导游员应采取有理、有利、有节的方式应对，不卑不亢，以理服人。适时给出“台阶”下，争取领队事后的合作。

总之，与领队的合作关系，以及与旅游者的友好关系的形成，是导游员组织管理团队中重要的一部分工作。只有取得领队和旅游者的支持和信任，才能使科学合理的活动安排取得最佳效果。没有他们的配合，再科学的流程也会付诸东流。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

7．职业形象设计与职业规划发展素质

1) 职业形象设计

导游员是旅游接待工作的主体，他们是旅游接待第一线的关键人员，在旅游活动中，导游员处于中心地位，起着导演作用。一次旅游成功与否，关键在于导游员。外国旅游专家认为：“一名好导游员会带来一次愉快的旅游，反之，肯定是不成功的旅游。”国际旅游界称导游员是“旅游业的灵魂”“旅行社的支柱”和“参观游览活动的导演”。作为旅行社的代言人和旅游团体的形象代表，其在服务中的活动，不仅展现个人的风采，更重要的是代表着所在旅行社的形象。旅游者对正给或将给自己提供服务的导游员会自觉或不自觉地进行各方面的审视，其中十分突出的就是对导游员的形象审美。因此导游员要注重自身的个人自我设计，要保持与其行业特点、旅行社形象的一致性，集中体现在仪表、仪态、语言与心灵等方面。

(1) 仪表设计。仪表即人的外表，是一个人精神面貌、服饰和发型等方面的外在体现。人的仪表往往与其生活情趣、思想修养，道德品质和文明程度密切相关，在人际交往中，仪表仪容是一个不容忽视的重要因素，良好的仪表往往给人留下美好的第一印象。

导游员作为旅游者接触最早、时间最长的对象，应自觉注重自己的形象仪表，给旅游者留下一个美好的第一印象。一般来说，人的仪表是其形体美、服饰美和发型美的有机组合。导游员的仪表设计主要由形体、服饰、发型三要素构成。

① 形体。它同色彩一样，是人们最大众化的审美形式。人们更欣赏健康的美，富有活

力的美，而不是病态的美。因此，作为一名优秀的导游员，在注重自身内在气质构造的同时，更要注意形体的锻炼，展现富有活力的形体。

② 服饰。作为导游员来说，在服饰上要尽量和谐(色彩、式样与形体、性别及年龄、季节的和谐)、入时、端庄、雅致和整洁，既不要标新立异或一味模仿，不顾自身条件而盲目地追求西方游客的服饰风格，也不要过于土气，或者整天休闲装。

③ 发型。发型作为一门多姿多彩的造型艺术，也像服饰一样，具有装扮或美化的积极作用。我们常说的“光环效应”或“第一印象”，也是从“头”论起。作为一名导游员，如果有动人的容貌和漂亮的服饰，而没有相称的发型，总显得缺乏和谐，不够完美，进而影响自身在旅游者心中的形象风貌。导游员的发型设计应根据职业特点确定一种基调，即活泼开朗，朝气蓬勃，干净利落，端庄持重。

综上所述，导游员的仪表美，直接影响着旅游者的审美感觉。从文化社会学角度考虑，仪表设计不仅表现出个人的精神面貌和审美修养，而且还折射出民族的素质和形象，以及相关社会物质与精神文明建设的水平。因而代表个体也代表社会的导游员的仪表设计就显得突出和重要。

(2) 仪态设计。仪态是指人在行为中的姿势和风度，姿势指身体显现的样子，风度属于气质方面的体现。一位合格的导游员，其姿态和风度应有一定的感染力，其言行举止会给旅游带来直观的愉悦感，给旅游审美活动注入积极的活力。个体的风度尽管反映人的内在美，但是可以从站、坐、行姿等可视因素中展现出来。导游员的仪态主要体现在站姿、坐姿、行姿三个方面。

① 站姿。导游员与旅游者交谈或进行讲解时，应注意站姿，既不要两脚并拢，笔直挺硬，也不可双腿叉开，摇头晃脑。正确的站姿要求两脚叉开时不超过肩宽，腰板自然挺起，手势和缓，面带微笑。这给人以稳定感、轻松感和亲切感。根据不同的环境气氛，导游员可适当地采取不同的站姿。

② 坐姿。坐姿对于导游员来说是很重要的。通常，如果坐着和旅游者商谈游览计划或别的事情时，双腿不可叉开，脑袋不宜后仰，也不能半躺半坐，以免给人一种懒散无力或自命不凡的感觉。入座时要讲究轻缓得体，不要猛坐猛起，以免碰到桌椅；也不要弓背哈腰，双肘平行叉开摆在餐桌上，既显得无礼，也会影响旅游者的正常进餐。

③ 行姿。行姿比站姿和坐姿更难把握。导游员要根据不同的环境，采取不同的行姿，既能体现自我优雅的风度，也能与旅游者保持适度的亲近；步伐要从容稳健，快慢自然、轻巧敏捷，如果前后摆动、摇头晃脑，就极为不协调。

总之，导游员通过坐、站、行姿的设计，加上优雅的手势和温和的表情构成一种和谐的造型美，体现导游员的风度美。

(3) 语言设计。礼貌用语是服务时需用的一种服务用语，导游员要选用这一交际工具做到：在人际交往中谈吐文雅，语调轻柔，语言亲切，态度诚恳，注重语言艺术。归纳为五声：旅游者到来时有问候声，遇到旅游者有招呼声，得到旅游者的协助有致谢声，麻烦旅游者有致歉声，旅游者离开时有道别声。与此同时，要杜绝“四语”：不尊重的蔑视语、缺乏耐心的烦躁语、自以为是的否定语、刁难他人的斗气语。同时，在待人接物时，每个导游员首先要明确自己的身份、地位，明确工作任务和职责，不得有损旅游者自尊心的话，

北京大学出版社版权所有 禁止转载



不与旅游者争辩，不发生鲁莽言行。所以说，导游员的语言设计素质十分重要，正确使用礼貌用语和交流用语应成为导游员的职业习惯。

(4) 心灵设计。从社会学角度看，仪表和风度属于“表层”的美，而心灵美是“深层”的美，这两者的和谐统一才是“完整的美”。

心灵美的核心是善，应符合社会生活中人与人、人与社会的行为道德规范。一个人的思想行为如果符合这道德规范，就是美善的，否则便是丑恶的。

导游员的心灵美主要体现在他所提供的优质服务上。对旅游者和颜悦色，热情服务，耐心解答问题，关心健康和安全等，从表面看是对导游员的服务的规范要求，而实质上是对导游员如何塑造心灵美进行的高度概括。个体的内在美往往通过“表层”或外在的其他美显示出来。因此，每位导游员在追求个体素质提高的过程中，要避免轻内重外的现象。

2）职业规划与发展

职业生涯规划指的是一个人对其一生中所承担职务的相继历程的预期和计划，这个计划包括一个人的学习与成长目标，以及对一项职业和组织的生产性贡献和成就期望。导游员应根据自身的兴趣、特点，科学定位自身职业预期和发展方向，缩短职业阶梯时间节点，有效发挥自己特长，全面提升职业能力，在导游职业岗位成就自我，实现自我。

个体的人生目标是多样的：生活质量目标、职业发展目标、对外界影响力目标、人际环境等社会目标……整个目标体系中的各因子之间相互交织影响，而职业发展目标在整个目标体系中居于中心位置，这个目标的实现与否，直接引起成就与挫折、愉快与不愉快的不同感受，影响着生命的质量。所以，每位导游员都应做出个人职业的近期和远景规划、阶段目标、路径设计、评估与行动方案等一系列计划与行动，早日通过职业成就感实现职业目标。

导游员的工作环境、内容、服务对象和方法正在发生日新月异的变化，顺势而为，与时俱进地更正自己职业生涯发展的理念、目标和路径，是导游员实现自身可持续发展的必由之路。

北京大学出版社版权所有 禁止传播

8. 自我管理素质

随着国际贸易和交往的全球化，我国旅游市场的不断开拓，导游员直接面对“旅游污染”的机会大大多于常人。在激烈的市场竞争中，代表旅行社行事接待工作的导游员会面对不良竞争手段的腐蚀。拉拢利诱导游员以增加游客的到访率、入住率、购买量，成为不少旅游经营单位的拿手好戏，收受回扣、欺客、瞒客、宰客成为一些导游人员的家常便饭。许多导游员无心带团游览与讲解，随意缩短游览时间，大肆延长购物娱乐时间为旅行社赚取利润，吸取回扣，引起旅游者的极大反感。也在一定程度上暴露出导游员的自我管理约束力较差，有待改变。

应用案例 1—3

2013 年 7 月，某中学教师团到北京旅游，旅行社导游前一天与旅游者约定第二天早上 6 点在饭店门口集合。而第二天在约定时间过了两个小时后，司机方才出现，导游仍未到

场，最后教师团自购门票游完了长城。在其他景点，导游员也没能认真履行职责。事后，该导游不但未做解释，还强调客观理由，推诿责任。

思考题：作为旅游从业人员，上述材料中的导游和司机在服务中出现了哪些问题？

面对精彩世界的诱惑，导游员应不断提高自身的管理水平，抵制各种诱惑。

(1) 严禁嫖娼、赌博、吸毒；不得索要反动、黄色的书刊和音像制品。

(2) 在接待外国旅游团时，不能套汇、炒汇，扰乱我国的外汇市场，借机向旅游者兑换、索取外汇。

(3) 不得假公济私，不得与某些企业或个人合谋坑蒙、诈骗旅游者。在购物上，应详细介绍产品的质地和鉴赏分辨方法，不能因为旅游者不了解情况，就采取蒙骗手段。导游员必须如实介绍产品的品质和性能。对于导游员来说："君子爱财，取之有道"，此"道"就是"道理，道德，道义"。

(4) 导游员要明确自己的职责和身份，不与旅游者进行不正当活动，不与他们保持不正当的关系。

(5) 为旅游者提供周到、细致的服务是导游的工作，不能借此向旅游者索要小费和礼物。如果旅游者拒绝这一行为，导游员不准因此而拒绝为他们服务。

(6) 随时准备为旅游者服务。导游员永远要比旅游者早到位，预备处理临时问题。不能提前离开团队，而把旅游者交给司机或全陪代劳，更不能擅自离开团队。导游员必须增强责任心，克服自身的困难和懒散思想，随时服务。

(7) 除了在行为上有所约束之外，导游员的语言也要注意场合和内容。有的导游员为了取悦旅游者，爱用一些不入流的东西向他们"兜售"，近年来有这样一股暗流，津津乐道于"黄段子"，不以为耻，反以为荣。曾有这样一则报道，导游员为了活跃气氛，让旅游者讲出诸如"红彤彤""绿油油"之类的词，大家都玩得正开心时，导游员要求在所讲的话之前加上"我的屁股"，令旅游者十分难堪和难受。因此，在强调旅游文化属性的今天，我们必须摒弃这种低俗的做法。导游员要用深厚的传统文化和健康的笑话去教育人，提倡享受健康的高雅的文娱活动。要加强对自我的管理，防止导游职业的油滑倾向，避免变成插科打诨的"小丑"。

本章小结

本章首先阐述了导游的基本含义，包括导游、导游员及导游服务活动等的基本概念，在此基础上介绍了外国和中国导游员的分类及管理；其次简要地介绍了导游服务和导游员的产生、发展历程，提出导游服务的社会性、文化性、服务性、经济性及涉外性五大性质及导游服务独立性强、脑体高度结合、客观要求复杂多变、跨文化性四大特点；随后又主要介绍了导游服务的地位、作用及重要意义及导游服务的"宾客至上"原则、"为全体宾客服务"原则、"爱达"(AIDA)原则、维护游客合法权益的原则等基本原则；最后则主要分析了旅游产业现状、发展优势、现存问题及发展方向，明确了导游员需具备的八大基本素质等。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



思考与练习

一、单项选择题

1. “世界导游之父”是(　　)。
   A. 陈光甫　　B. 托马斯·库克　　C. 莱斯特　　D. 瓦特
2. 世界上关于领队和陪同的旅行最早的记录是(　　)。
   A.《出埃及记》　　B.《历史》　　C.《周穆王游记》　　D.《航海图》
3. 在导游服务中体现“游客第一”的原则是(　　)。
   A.“宾客至上”原则　　B.“为全体宾客服务”原则
   C. AIDA 原则　　D. 维护游客合法权益的原则

二、多项选择题

1. 导游年审分为(　　)三种。
   A. 通过　　B. 暂缓通过　　C. 不予通过　　D. 吊销
2. 目前我国关于导游服务发布的两个标准是(　　)。
   A.《导游服务规范》　　B.《导游员职业等级标准》
   C.《导游人员管理条例》　　D.《旅行社国内旅游服务规范》
3. 当前旅游产业发展中存在的问题主要包括(　　)。
   A. 产业发展处于初级阶段，还不太成熟
   B. 旅游产品的层次品位还较低，产品结构还较单一
   C. 产业环境不尽如人意
   D. 旅游产业的国际化水平还较低
4. 导游服务的特点包括(　　)。
   A. 独立性强　　B. 脑体高度结合
   C. 客观要求复杂多变　　D. 跨文化性

三、填空题

1．导游证的有效期限为________年。
2．导游服务与第三产业的其他服务工作一样，属于非__________。
3．旅游自由权包括旅行________和________。

四、简答题

1. 简述导游员的含义及其分类管理。
2. 简述导游服务的性质及其特点。
3. 简述导游服务的基本原则。
4. 简述导游员应具备的基本素质。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

第 2 章　导游服务环境及服务对象

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 了解导游服务环境 (2) 了解导游服务对象——旅游者	(1) 能够学会分析导游服务的宏观环境与微观环境 (2) 掌握旅游者划分的方法

北京大学出版社版权所有 禁止转载

导入案例

MERS 疫情影响旅游　韩国免费开放四大宫殿

受中东呼吸综合征(MERS)疫情影响，韩国旅游业近来日渐萎靡。韩国政府相关人士于2015 年 7 月 9 日召开会议，重点讨论如何尽快恢复中国等外国游客来韩旅游热潮的问题。

会议由韩国总统朴槿惠主持，韩国政府机构以及经济、旅游各界人士等 200 余人出席，与会人士制定了韩国旅游业振兴改革方案，其中包括为改善外国游客购物环境新增加数家免税店、在签证办理和费用上有所优惠等。

为了提振外国游客在韩消费，韩国政府决定提前举办韩国最大购物庆典——“2015 韩国购物季”，且鼓励更多百货商店、传统市场参与其中。另外，韩国将在 7 月期间免费开放景福宫、昌德宫、昌庆宫、德寿宫四大宫殿。

在规范旅行社行为方面，韩国政府将制定“中间费用”收费上限，对推出超低价旅游产品的旅行社进行处罚，以解决部分旅行社以低价吸引游客，在购物回扣上补差价的行为。

资料来源：http://tech.gmw.cn/2015-07/10/content_16259461.htm

导游服务环境可受多重因素影响，经济环境便是其中之一。经济环境是影响旅游者出游的重要因素，对旅游者的旅游需求有着重要的影响。而导游服务就是满足旅游者的某种旅游需求，因此经济环境对导游服务活动也会产生一定的影响。

2.1　导游服务环境分析

导游服务是导游员代表委派的旅行社向游客提供的一种综合性服务，任何导游服务都不是在真空中进行的，它总是受各种外部环境的影响，包括客源地及旅游目的地两个方面的环境。因此，导游员在服务活动中就必须全面、正确地认识各种服务环境，并了解分析这些环境的变化及其发展趋势，不断增加自身修养，不断改进导游服务方式和技巧，保证导游服务工作的顺利进行。





图 2-1 导游服务

（图片来源：http://www.fjta.gov.cn）

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2.1.1 导游服务与环境

导游服务环境是导游服务活动进行的前提条件。那么，何谓导游服务环境呢？导游服务环境是指与导游服务活动存在潜在关系的外部力量与机构的体系。对于环境因素的划分，各国学者提出了许多不同的观点，有的分为一般环境、策略环境、科技环境、国际环境、市场总环境五大类；有的划分为组织环境、市场环境、大环境及超环境四个层次。美国著名学者菲利普·科特勒(Philip Kotler)将这些因素高度概括为宏观环境因素和微观环境因素两大类。结合我国实际，一般采用科特勒的划分法。构成企业营销活动的这些外部环境是不断变化的，这种动态的变化，就对导游员的服务不断提出新的要求。“变则通，通则达”，导游员只有不断地适应这种变化，才能保证旅游的顺利进行，也才能求得自身的生存与发展。

目前，我国的导游服务环境正处于一个特殊的阶段，主要表现为：我国的旅游业发展正处于快速发展阶段，旅游法规正在健全，导游队伍建设不完善，旅游市场培育不成熟，旅游开发不完备。正因为外部环境是一个多因素、多层次且不断迅速变化的综合性环境，所以，要研究导游服务所面对的各种环境因素，就需先了解这一环境的特点。一般来讲，导游服务环境主要有以下几个特点。

1．导游服务环境的差异性

导游服务环境的差异性主要表现在两个方面：一方面表现为不同的导游受到不同服务环境的影响，如不同旅游目的地的社会文化环境、经济发展等；另一方面表现为同一环境因素对不同导游的影响程度是不同的。这就在客观上要求不同的导游，根据其所处环境，采取灵活的服务方式和服务技巧。

2．导游服务环境的多变性

导游服务环境的多变性主要指构成导游服务的各种外界环境因素，由于种种原因，总是处于一个动态的变化过程中。这一特点对正处于迅猛上升发展阶段的中国旅游业来说表

现得尤为突出。这就要求导游员对服务环境的变化具有很高的灵敏性，并及时、迅速地调整、提高自己的导游服务方式、技能。

3．导游服务环境的相关性

相关性主要是指影响导游服务的环境，不是任何单一因素作用的结果，而是由一系列相关因素所组成的综合体共同影响的结果。任何一个因素的变化，都会引起其他因素的变化，特别是宏观环境因素的变化更明显。例如，旅游者收入的提高，不仅导致消费能力的提高，也导致消费结构的变化。

4．导游服务环境的不可控制性

外部环境的变化对于导游员来说是不可控的。导游员个体不可能直接影响或改变经济环境等。

导游服务活动的实质就是导游员在导游服务中，依据旅游者(旅游主体)的要求(不可控因素)，有效、合理地利用各种导游方式、技巧等，使旅游者的身心得以愉悦，实现旅游目的，并使旅游资源的价值得以实现的综合性服务过程。因此，导游服务环境同导游服务的关系是互相适应、互相联系、互相作用、互相制约的，即通过导游自身的不断提高，以适应环境的变化。

研究导游服务环境同导游服务的关系，对于指导导游员的导游服务工作具有重大的意义。环境因素虽然并不决定导游员的服务工作，但却深深地影响着他们的导游服务工作。而且在当代，导游服务外部环境因素的变化之迅速，大大超过了导游员自身各方面提高的平均速度。因此，导游员必须根据外部环境的变化，积极、主动地提高自己各方面的素质，不断改进导游服务水平；否则，导游员将不适应旅游业发展的需求。导游员在进行导游服务活动过程中，不仅要加强自己修养的提高，而且要重视对外部环境的分析、了解，保持同外部服务环境的协调适应关系。只有那些主动适应外部环境的导游员，才能在导游行业中得以生存发展；而且有创新精神的导游甚至在一定程度上可能影响外部环境的变化。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2.1.2 导游服务宏观环境分析

导游服务活动是处于一个动态的环境之中，任何一个环境因素的变化，都会直接或间接地影响导游的服务活动。因此，导游员必须重视所处服务环境的分析研究，以便适应环境，不断提高自己的服务能力。影响导游服务活动的宏观环境主要有政治法律因素、人口因素、经济因素、科学技术因素、社会文化因素等。

1．政治法律环境

政治法律因素是指一个国家(地方)从本国(本地)的社会制度社会情况出发，为维护本国(本地)社会稳定，发展本国(本地)经济而制定的一系列经济政策及立法，它构成导游进行服务活动的基本行为准则。

政治法律环境包括的内容有以下几项。



1) 国家和地方的方针政策及其变化

(1) 人口政策。我国实行控制人口增长的政策，这将带来年龄结构的变化，如人口老龄化问题，老年人的出游比例相对提高，从而要求导游不断提高针对老年人旅游的服务技能。

(2) 产业政策。旅游业作为国家决定重点发展的产业而得以快速发展，这就使我国对高素质导游的需求量不断扩大。同时，国家或地方对旅游业内部结构的不断调整，如国家对出境游政策的放宽，某地对发展探亲游的努力，某地在旅游开发上由观光型旅游为主向度假型旅游的转变等，新产品开发都要求导游员不断适应环境变化的要求。

2) 各级国家机关的法律、法规

这些相关的法律、法规是国家对导游服务活动进行保护、监管、限制和调节的基础。对导游员服务活动有直接影响的法律、法规包括《导游人员管理条例》《导游人员管理实施办法》《导游员职业等级标准(试行)》，以及《中国人民共和国旅游法》等。

这些变化直接影响整个社会的生产力及其投资方向。每位导游员都应当关注政治与法律环境的变化，并根据这些变化，不断提高自己的素质。

2．人口环境

人口是指人的实力、密度、年龄分布、性别、种族、职业、受教育程度和其他有关数据。导游员的工作对象是人(旅游者)，而人(旅游者)对其服务的满意度是导游员发展的基础。因此，导游员应当了解人口环境的不同，对于特殊人口群体，如少数民族游客、老年人、儿童等应提供周到的个性化服务，对于以男性游客为主或女性游客为主的旅游团应当注意不同的服务方式。

3．经济环境

经济环境因素所包含的内容有：旅游者收入水平、旅游者的消费结构等。

1) 旅游者收入水平

旅游者收入水平的高低直接影响旅游者的购买力的大小，从而也决定了旅游者在旅游活动过程中的支出规模。例如，青年学生的收入水平较低，决定了其消费能力相对较低。对于他们，导游员在提供优质服务的基础上，在食、住、行、游、购、娱的安排上就应当注意他们的消费能力，如多提供自助性设施，降低他们在旅游过程中的消费。

2) 旅游消费结构

旅游消费结构是指在旅游消费中，人们所消耗的各种生活消费品(包括劳务的构成)，或者说是各种消费支出点与旅游消费总支出的比例关系。消费结构从根本上取决于收入水平，通常所说的恩格尔系数就是通过消费结构的情况反映收入水平的高低。但消费结构也受诸如受教育程度、年龄、婚姻状况等因素影响，导游员在服务过程中应当了解旅游者的消费结构，合理安排旅游活动。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

4．科学技术环境

科学技术的发展极大地影响着导游员的服务活动，这种影响主要表现在两个方面：一是推动了旅游产业的现代化发展，如快速安全的交通运输，高效、舒适的服务设施，这些使得导游服务的整体外部环境发生了巨大的变化；二是科技的发展也使导游服务所凭借的手段得以改进，尽管导游服务是一种人对人的服务，导游服务中要体现人本的精神，高科技是不能代替这种服务的，但是导游员却可以依靠科学技术向旅游者提供现代化的服务，如通信的发展方便了导游员与旅游者的联系，导游员还可以利用声电技术向旅游者事先介绍旅游资源等。导游员不仅应当适应科学技术的发展而带来的变化，更应充分、自觉地利用科学技术的发展，实现导游服务的方式的多样化和现代化。



图 2-2　高速铁路火车

(图片来源：http://www.114piaowu.com/)

北京大学出版社版权所有
禁止转载

5．社会文化环境

社会文化环境影响着社会群体的信仰、价值观念、习俗、偏好和行为，从而影响着社会群体成员出游时不同的行为方式旅游需求。导游员应充分了解旅游者所处的社会文化环境及旅游目的地的社会文化环境，从而提供适合环境需要的服务。社会文化环境主要包括社会阶层、相关群体和文化三个方面的因素。

1) 社会阶层

社会阶层是指按照一定的社会标准，将社会成员划分为若干社会等级。决定社会阶层划分标准的三个主要因素是：职业、收入来源和教育水平。

美国学者劳埃德 •沃纳(W.Loyyd Warner)将美国社会分为六个阶层，即上上层、上下层、中上层、中下层、下上层、下下层，尽管这种划分方法已被广泛接受，而且我国的某些媒体也曾对中国的社会阶层做过相似的划分，但在社会主义中国，以“上”“下”来划分阶层是不适宜的。

改革开放以来，我国的社会阶层不断分化，主要包括六个阶层。

(1) 流动性失业人员阶层。他们没有固定的职业和稳定的收入来源，生存是他们最大



的目标，他们没有进行旅游的物质条件，也不可能产生旅游行为。

(2) 工人、农民阶层。他们是我国社会的主体，占据了人口的绝大部分，同时他们受教育的程度普遍不高，有着虽不高但相对稳定的收入，温饱已不再是他们日常谈论的话题。他们中收入较高的部分人已经有能力支付国内旅游甚至国际旅游的费用，但在总体上，他们的旅游消费占整个生活消费的比例低。他们以观光游为主，主要选择知名度大的旅游景区、景点或进行都市旅游。

(3) 知识技术人员阶层。这一阶层包括教师、科研人员、高技术性工人，以及现在大量出现的自由职业者。他们大都受过良好的教育，占据着大量的知识、技术财富。随着社会的发展，他们越来越受到社会的尊重，收入水平也不断提高。他们注重对精神生活的追求，出游动机强烈，出游目的以科学考察、度假休闲为主。

(4) 商务旅游者。这一阶层的人员一般收入较高，以会展商务旅游为主，旅游次数频繁，在旅游活动中追求高效、便捷。

(5) 三资企业的白领。他们是改革开放后的新兴阶层，有很高的收入水平，出游动机强烈。他们追求并常常引领着时尚，出国旅游是他们的首选。

(6) 民营企业主。这一阶层随着国家对民营企业的推动发展而不断壮大，他们是先富起来的那部分人，占据着大量的社会财富。他们出游追求的是豪华、舒适，对食、宿的要求很高，要求高档以体现自己的身份。

2) 相关群体

相关群体是指旅游者有社会联系的团体或个人。相关群体的种类很多，按与消费者的关系，可分为三种。

(1) 首要群体。又称初级群体，主要指家庭、朋友、同事、邻居等。这是一种非正式群体，直接影响着旅游者的旅游需求及在旅游过程中的行为。

(2) 次要群体。指与消费者有关的各种群众团体和组织，如社会团体、职业团体、教会、学会、同业工会等。它一般是正式群体，对旅游者在旅游过程中的行为产生间接影响。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



图 2-3　暑期毕业季“90 后”群体带动旅游消费力

(图片来源：长春晚报)

(3) 渴望群体。主要是指旅游者渴望加入或作为参照体的个人或组织，如对电视明星和社会要人的崇拜和效仿，它是旅游者旅游目的地选择和旅游消费行为的参照系。

3) 文化与亚文化

文化是在某一社会里，人们所共有的由后天获得的各种价值观念和社会规范的综合体，即人们生活方式的总和。它包括各种社会组织、生活准则、信仰、艺术、伦理道德、风俗习惯、审美观、语言文字等。其中最重要的是价值观念，风俗习惯和审美观。

每一种文化之间都有一定的差异，在同一文化内部，也会因民族宗教等各种因素的影响，使人们的价值观念，风俗习惯和审美观表现出不同的特征，这就是亚文化。它主要包括以下几种。

(1) 民族亚文化，如汉族、藏族、蒙古族等。

(2) 宗教亚文化，如基督教、伊斯兰教、佛教等。

(3) 地理亚文化，如江浙、云贵、闽粤等。

旅游过程也是旅游者到异地对异质文化(亚文化)感受的过程，即两种文化碰撞的过程，因此导游员应当充分地了解客源地文化(亚文化)及旅游目的地的文化(亚文化)，发挥桥梁作用，使旅游者获得更大的满足，同时保护好旅游目的地的文化。

2.1.3 导游服务微观环境分析

一般观念认为，导游服务环境分析，主要是对外部大环境(即宏观环境)的研究；而且导游员只能被动地去适应环境，或者通过其他渠道，对环境施加影响，但不可能改变环境。然而，现实导游服务中的许多问题，需要引起我们的思考，为什么面对同一旅游团，导游甲能得到旅游者的高度评价，而导游乙则束手无策呢？这些现象必须借助微观环境来分析与研究。

微观环境是指介于宏观环境因素和导游人员自身可控因素之间的一些因素，其主要包括：旅游企业、导游工作集体、旅游者和各种社会公众。微观环境和宏观环境相同之处是二者都是导游服务的外部因素的组合，二者的区别主要表现在：①微观环境导游服务活动的影响比宏观环境更直接；②微观环境中的一些因素通过导游员的努力可以加以控制。

研究导游服务工作的微观环境，其必要性主要表现在：一方面可以分析导游服务中所面临的那些有直接关系的环境影响因素；另一方面导游员可以采取相应的对策加以控制。同时，也有利于导游员从自身内部寻找原因，以求更好地满足旅游者的需求。

导游服务微观环境分析的内容包括以下 4 个方面。

1. 旅游企业

导游服务的实质是一种媒介服务，他们通过旅游交通企业，旅游饭店，以及旅游资源开发商提供的产品和服务将旅游者与旅游资源联系起来，从而实现旅游的目的。导游必须同旅游服务中的相关企业保持良好的关系，共同完成服务任务才能实现导游服务的目标。一个导游所面临的旅游企业包括以下几种类型。

北京大学出版社版权所有 禁止传播

1) 旅行社

旅行社包括组团社与接团社。作为一方旅行社的导游应当服从本旅行社的安排，在导游服务途中随时与本旅行社保持联系，并且做好与对方旅行社的协调工作，以保证导游服务活动的完满顺利。

2) 旅游交通企业

现代化的旅游离不开现代化的交通，只有旅游交通企业提供现代化的交通，旅游者才能实现异地性的旅游活动，而导游员的导游活动也才得以进行。

3) 旅游饭店

在现代旅游中，导游服务应当包括对旅游者食、住的安排，这就离不开旅游饭店企业。它们使旅游者在旅游途中的生活需求得以满足，从而保证了旅游活动的进行。不仅如此，现代旅游业中有特色的旅游饭店也是当地旅游资源的一部分。



图 2-4 旅游饭店

(图片来源：http://tour.hinews.cn/2012/0112/119531.html)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

4) 旅游资源开发企业

导游员在服务中向旅游者提供的串联性的旅游产品中，旅游资源开发企业的产品具有终极性的价值，对旅游资源的感受是旅游者最终所期待的。

2. 导游工作集体

导游员的主要任务是实施旅游接待计划，为旅游者提供导游讲解服务和在旅游途中相关的生活服务。由于旅游活动是一个动态过程，行、住、食、游、购、娱等，每一方面都必须做好计划与协调，这就是前面所提到的导游员与各类旅游企业的协调。另外，导游员优质服务能否形成还需要一个内部协作环境关系，即全程导游员、地方导游员、旅游团领队所形成的环境关系的协调。三位导游代表着三方旅行社的利益，他们多数互不相识，要共同完成一定时空中的导游服务就牵涉到互相协调。这种小范围的环境是否协调，直接影响着旅游者旅游经历的感受。从这一点上，我们可以说：旅游者一次舒心愉快的旅行，取决于导游服务的高质量；导游服务的高质量则取决于三位导游的精诚合作。而要做到这一点，三位导游首先应做到摆正位置，明确分工；其次应做到同舟共济、相互体谅、共同努力；最后三者之间应做到相互学习、取长补短。

3．旅游者

旅游者是导游员的服务对象，是导游服务活动的出发点和归宿。导游员必须以旅游者为中心，坚持“顾客至上”的现代服务观点。加强研究、了解旅游者的心理特征，对每位旅游者提供个性化、特殊化的服务，最大限度地满足旅游者不同的需求，真正做到使旅游者“乘兴而来，满意而归”。

4．社会公众

社会公众是指对导游的服务活动发生直接或间接影响的任何团体和机构。这些公众有时尽管不是导游服务的直接对象，但他们的行为对导游服务却有很大影响，有时甚至引导着对导游服务质量的评价。

1) 政府公众

政府公众是指与企业的业务活动有直接或间接关系的政府机构。直接关系主要指各级旅游行政管理部门，间接机构主要指对导游行为有监督、指挥、制约功能的政府部门，如工商、物价、卫生、交通等。导游员在服务过程中要处理好同这些机构的关系，才能避免在正常服务过程中出现一些不必要的麻烦。

2) 媒介公众

媒介公众主要指从事大众信息传递工作的媒介公众，如广播、电视、报纸杂志等大众传播媒介，他们的宣传，从不同的方面影响着导游的服务活动。

3) 当地环境公众

当地环境公众主要是指旅游目的地的一些地方利益公众，如当地的居民委员会、环卫部门、社会组织等。导游在服务过程中应当提醒旅游者对当地环境的维护，并处理好同这些公众的关系。

4) 消费者公众组织

消费者公众组织即保护消费者利益的组织，如消费者协会、导游协会等。这些公众对导游的服务活动会产生一定的制约作用。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

知识链接 2-1

2012 年，导游李滨带的一个团队在石台县突遇特大暴雨的袭击，洪水冲断了游览栈道，泥石流不断地滑落，更大的险情随时都会发生，52 名游客的生命安全受到严重威胁。千钧一发之际，李滨大声说：“我是导游，我绝不会让一个人受伤！”他从容镇定地指挥游客迅速撤离危险地带，冒着生命危险将老人、小孩一个个背到安全地带。当第 36 个游客到达安全地带后，劳累过度的他不幸被落石砸中，顿时鲜血直流，这时还有 16 名老人及儿童没有过来。他爬起来，忍着剧痛将这 16 名游客背到了安全地带，这时只听见身后轰的一声巨响，先前停留的地方被滚滚的泥石流淹没。返程途中，全体游客含着热泪唱起了“感恩的心”。事后游客将一面写着“导游服务的形象楷模，和谐旅游的贴心亲人”的锦旗送到某市旅游局，游客含着热泪激动地说：“我们出游，都希望自己的旅程能在阳光明媚的天气中度过，



更希望能遇见一位把自己当作亲人，热情、体贴为自己服务的好导游。”

谈一谈：作为一名合格导游员的职业道德。

2.2 导游服务对象——旅游者

导游服务的目的就是通过导游人员的服务，使旅游者顺利完成旅游活动并获得良好的旅游经历感受，导游服务的过程就是导游员(导游活动的主体)向旅游者(导游活动的对象)提供综合性服务的过程。现代旅游过程中，人们出游不仅是为了欣赏旅游资源，也是为了享受在家里所得不到的服务，这就使得导游员不仅要面对全体旅游者进行向导、讲解服务，还应当向不同旅游者提供个性化、特殊化的导游服务，这样才能真正满足旅游者的要求。而人与人总是不同的，不同旅游者的旅游需求是不一致的。因此导游员应当充分地了解自己服务对象不同的旅游需求、行为方式等，以在此基础上向旅游者提供优质的服务。

我们运用不同的标准以全体旅游者为整体进行块状划分，并作简要介绍，以期对整个旅游者群体有一个概然性的了解。

2.2.1 按人口结构特点划分

这种划分方法是对旅游者群体划分中最流行的方法，既直接又十分有效。这种划分的参照标准非常明确，包括性别、年龄、职业、收入、家庭年龄结构、家庭人数、种族、宗教、国籍、受教育程度及文化与血缘关系等，旅游者的需求与爱好，往往同这些因素有着十分密切的关系。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

1. 依据年龄和生命周期因素划分

不同年龄段的人对旅游内容、旅游价格、旅游时间、旅游方式等有很明显的需求区别，随着年龄的增长需求也不断发生变化。因此，可根据旅游者年龄结构将其划分为老年、成年、青年和儿童。

1) 老年旅游者

随着世界人口平均年龄的增长，老年旅游者群体日益扩大。老年旅游者收入较高并有一定的积蓄，闲暇时间也较多，旅游活动相对频繁。他们的旅游目的主要是游览风景名胜，瞻仰历史古迹，品尝旅游特色风味。他们重视食宿条件，对价格不太在乎，旅游停留时间长，且文化意识和健康意识较强。

2) 中年旅游者

中年旅游者是当今旅游者特别是国际旅游者中的主力军。这一年龄段的旅游者人数最多，潜力最大。中年旅游者中，会议、商务旅游者居多，其中部分是公务旅游者，消费水平高，在外停留时间长。

3) 青年旅游者

青年人富有朝气，精力旺盛，体力充沛，喜欢选择刺激性、探险性的旅游项目。但是青年旅游者收入水平较低，且没有多余的积蓄。他们的消费水平相对较低，他们旅游常不

是追求享受，而是追求新奇。

4) 儿童旅游者

小孩子生性活泼好动，多对知识性、趣味性、娱乐性的旅游项目和美食、旅游纪念品有浓厚的兴趣，他们兴趣较为广泛。小孩子的旅游活动往往可以决定一个家庭的旅游决策，导游员不可轻视儿童旅游者。

按年龄划分旅游者整体，可以从微观角度帮助我们了解、分析具体旅游者的旅游行为，以便有的放矢地提供旅游服务。

2．依据家庭结构与家庭生命周期因素划分

家庭是社会的细胞也常是旅游的基本单位。一般来说，没有子女的家庭进行旅游活动的可能性更大，旅游费用也较高，经济发达国家的新婚夫妇常进行蜜月旅行；而子女大于15岁的家庭比小于15岁的家庭外出旅游的机会更多些。有子女的家庭在选择旅游目的地、活动内容和旅游时间上多考虑子女的需求。除此之外，家庭生命周期对旅游者旅游活动的需求也会产生一定的影响，家庭生命周期可以分为以下6个阶段：①年轻的单身汉。他们没有家庭负责，有好玩的倾向，也有空闲时间，他们喜好运动、旅游，常进行探险旅游，但经济条件不甚富裕，因此常选择自助式旅游。②没有子女的年轻夫妇。他们新婚不久，有较高的购买力，有空闲时间可以外出旅游，一般进行度假旅游。③有子女的年轻夫妇。子女年龄小，家庭有负担，很少空闲时间，难以外出旅游。④成年夫妇。有学龄子女，家庭收入得以提高，常以小包价的方式旅游，一般不选择长距离旅游。此时子女对他们的旅游方式有重大影响，他们在旅游中常顾及子女知识的增加和经历的积累。⑤中年夫妇。子女已长大自立，家庭收入好，他们构成旅游者的主体，往往选择观光旅游、游船旅游的方式。⑥老年夫妇。他们有相当的积蓄，没有子女的负担，对度假休闲旅游感兴趣，多采取出国旅游方式。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



图2-5　旅游中的一家人

(图片来源：http://image.haosou.com)

3．依据性别因素划分

不同性别对旅游的需求不同。男性旅游者与女性旅游者对导游服务和旅游项目的需求表现出一定的差别：公务旅游以男性为主；家庭休息时间也一般由男性决定，但家庭旅游决策和目的地的选择常由女性决定。近年来，随着女性社会地位的提高，女性收入不断增加，参加各类活动的时间增多，外出旅游的女性也在不断增加。旅游过程中，她们注重人身财产安全，常结伴出游，女性购物对价格较敏感。

4．依据职业因素划分

不同职业的人群在旅游产品的需求上各有特色。依据职业可以将整体旅游者划分为工人旅游者、农民旅游者、知识分子旅游者、学生旅游者。工人旅游者以观光旅游为主，他们的收入不是很高，消费有限。目前我国农民旅游者仅占旅游者群体的很少一部分，他们主要是以城市观光为主，能外出旅游的农民尽管人数不多，但通常是先富过来的那一部分人，他们在旅游过程中的消费也相当可观。知识分子旅游者的收入水平较高，他们以科学考察或休闲旅游为主，在旅游过程中注重对知识的汲取。国家提倡的研学旅行促进了学生旅游团体的兴起，学生旅游对安全问题要求较高。

5．依据文化程度因素划分

受过高等教育的人群，常常有较高的收入，他们具有外出旅游的条件，同时又有强烈的出游动机。接受过中等教育的大多是劳动者，这些人的收入较少，虽然他们也希望旅游，但他们旅行的机会较少；因而他们喜欢到比较熟悉的、安全的地方去旅游。只接受到初等教育的人们，常出处于社会的低层，经济收入有限，他们几乎不会参加旅游活动；即使去旅游，其旅游方式很可能是一成不变的，他们也不会到不太熟悉的地方去。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2.2.2 按旅游者心理行为划分

心理行为属消费者呈现心态所导致的行为，比较复杂难测。按心理行为对旅游者进行划分，主要从旅游者的个性特征、生活方式等方面去分析。

生活方式是人们在所处社会环境中逐渐形成的，按生活方式划分旅游者主要是根据人们的习惯活动、消费倾向，对周围事物的看法以及人们所处生命周期来划分。由于人们生活方式的不同，必然带来需求的差别，把生活方式雷同的旅游者作为一个整体，针对他们提供其所需的导游服务是可行的，也是十分必要的。

20 世纪 80 年代初期，SRI International(一个著名的应用研究机构)拓展了生活方式的分析研究方法，开发了一种 VALS (Values， Attitudes， Life Styles)的多变量分类方式。以人群的自我意象、抱负、价值观、信仰和他们所用的产品等信息为基础，将人群分为 9 种生活方式或类型。在实际应用中，9 种生活方式类型的每一种都代表了一类不同的潜在旅游者，暗示了一个系列的旅游产品和服务的需求和预期，从而需要一个不同系列的服务。

1．赤贫型

他们的主要特征是年老，极度贫困，受压迫，对生活较绝望，远离主流文化，不合群。这类人成为旅游者的可能性微乎其微，但是他们也有旅游需求。

2．温饱型

他们在贫困的边缘，常表现出焦虑不安，常卷入地下经济。这类人成为旅游者的可能性也很小。但他们如果成为旅游者，则对旅游的需求在于在旅游过程中获得美的愉悦和获得人们对其人格的尊重。

3．保守型

这类人的主要特点是中老年，较传统、墨守成规，感情丰富，极稳定。他们的旅游目的地一般不会是不太熟悉的地点，常是有关国家历史的遗址、国家的政治中心等。

4．奋斗型

这类人是年轻而雄心勃勃，富有活力，喜欢卖弄和夸张，企图打破传统。这类人的收入一般不高，新奇、冒险是他们出游时的追求。

5．成功型

他们正处于中青年，富有，常是领导者，他们是自信的、唯物的。这类人消费能力强，出游常会选择知名度高的旅游目的地，公务、度假、休闲是他们出游的主要目的。

6．自我中心型

这类人的特点是不稳定，风头主义，自恋，年轻，冲动，充满戏剧性，活跃，有创造力。这类人出游常选择能凸显自身的旅游目的地，如到喜马拉雅山进行探险旅游；在旅游活动过程中常会有不理性的旅游消费行为。

7．经济主义型

这类人多是年轻的，常寻求直接经验，他们以人为中心，有审美能力，极度追求身心的满足。这是一类内向型的年轻人，出游时他们常选择为社会公众口碑称道的旅游目的地，在旅游中追求美的感受，而不是新奇、刺激，在旅游过程中，注重与导游、其他旅游者以及旅游目的地居民的交往。

8．社会意识型

这类人有使命感，某种观点的领导者，成熟的、成功的。在旅游目的地的选择上，这类人偏好于著名的，已开发成熟的有深厚历史文化底蕴的地方，他们在旅游过程中常注意对历史文化知识的了解，在旅游团队中注重整体利益。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



9. 完整型

这类人心理成熟，视野开扩，宽容且善解人意，适应性强。在 VALS 分类中，这类人的生活方式处于最高点。他们出游的动机强烈，为了满足多方面的需求，出游目的不拘一格，在旅游过程中善于与他人相处。

2.2.3 按购买行为特点划分

购买行为包括购买动机、购买状态、购买频率、品牌信赖程度及广告敏感程度。

1. 按旅游目的划分

以旅游目的来划分旅游者类别是一种非常基本的方法，它为导游员对旅游活动的安排和导游方式的选择提供了主要依据。依此对旅游者主要划分为以下几种类型。

1) 观光旅游者

观光旅游者主要是指以观光、游览为目的，到本国或异国观赏自然风光、奇峰异景、名胜古迹，了解各地风俗习惯，民族风情，以陶冶性情和增长知识为旅游目的。观光旅游者是传统旅游者群体的主体。

2) 会议、商务旅游者

会议旅游是国际旅游市场中一种新兴的旅游活动方式。这类型旅游者地位较高，购买力较强，停留时间长，旅游消费大。他们的目的是为参加学术交流或某次业务往来，对住宿、饮食条件要求高。商务旅游者需要豪华的住宿条件和高品质的服务，消费水平也较高，会议、商务旅游者往往在工作之余参与观光旅游活动。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



图 2-6 海南会议会展旅游

(图片来源：http://image.haosou.com)

3) 奖励性旅游者

这类旅游者的旅游费用开支多是大公司、企业、协会对员工的奖励资助，它为社会收入较低的阶层提供了旅游机会。这类旅游者常到著名的旅游景点、景区，多参加团体性活动，不仅仅集中到旅游旺季才出游。

4) 探亲访友旅游者

这类旅游者的目的是探亲访友或寻根问祖，他们是为了旧地重游，探访亲友、追根求源、寻求文化渊源。他们在旅游过程中的购物支出很大，但一般不在意住宿和饮食，一般停留的时间比较长。例如，改革开放以来，侨乡福建的以侨胞为主的探亲访友旅游者越来越多。

5) 体育旅游者

这类旅游者出游的目的是希望通过旅游增强自己的身体素质。无论是传统的还是现代的体育旅游都吸引了大量的旅游者。体育旅游的形式多样，根据旅游地的自然条件和气候条件，开展以强身健体、锻炼意志为主要目的的各种活动，如登山旅游、森林旅游、水上运动、驱车运动、骑车旅游，举办各种运动会等。这类旅游者对于旅游资源设施的要求低，对于餐饮讲求营养性，他们直接性的旅游消费低。

6) 文艺旅游者

在现代旅游活动中，文化艺术旅游是重要的组成部分，这类旅游者主要是以欣赏异国的文化艺术和节庆活动为主要目的，他们的文化程度一般较高，有较高的收入水平，旅游消费能力强，对于有文化特色的旅游设施、餐饮有较大兴趣。

2. 按旅游方式划分

随着经济发展，交通运输技术的发展和条件的改善，人们的旅游需求日趋多样化，出游的方式也越来越多，以不同方式出游的旅游者也必然会有不同的旅游产品和服务需求。以不同的出游方式为标准，旅游者包括以下六类。

1) 独自旅游者

他们常是年轻人，具有较强的好奇和独立性，常以探取新奇刺激为目的，对旅游活动安排希望不拘一格，他们对旅游目的地的选取取决于自己的喜好。

2) 结伴旅游者

这类旅游者也以年轻人为主，他们有较强的出游动机，希望通过外出旅游实现自己平常所不能满足的需求，对旅游目的地的选取是基于自己对其知名度、美誉度的认识，受社会公众的影响较大。

3) 家庭旅游者

没有子女负担的旅游者常是以度假休闲为目的，有子女负担的旅游者出游时常会考虑旅游过程中对子女成长的影响，他们常会选择民族性、文化性很强的旅游目的地。

4) 小组旅游者

小组旅游者又称团队旅游者，他们多会选择著名的、开发成熟的旅游景点景区，常要求安排集体性参与活动，在小组中存在正式或非正式的社会成员关系，即有正式或非正式的领导者，小组活动受这位领导者的影响较大。

5) 驾车旅游者

驾车旅游近年来在许多大中城市日趋普遍，常是一两家或几个亲朋好友一同出游，他们旅游的距离不是太远，随意性较大，在旅游过程中的消费水平较低。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



6) 徒步旅游者

这类旅游者主要是年轻人，他们通过旅游活动不仅是为了领略自然风光，参观名胜古迹，也希望通过旅游活动增加自己的身体素质，这是现代旅游中逐渐兴起的一种旅游活动。

3．按购买数量和频率划分

它是按旅游者购买旅游产品的数量和频率特征来组合，可分为较少旅游者，多次旅游者和经常旅游者。一般来说，旅游次数多、频率高的旅游者对旅游目的地的常会根据自己的需求选择，受社会公众的影响相对较少，旅游的空间范围相对较大，对导游服务、餐馆、住宿的个性化要求高。

4．按旅游者所追求的利益划分

不同的旅游者在旅游活动中所追求的利益，即通过旅游达到的目的是不一样的，他们的旅游需求也呈多样性。例如，地位追求者在旅游消费时就考虑到通过旅游活动能否提高自己的声威，会选择出国旅游，入住高档宾馆饭店。时髦人物参加旅游是为了顺应潮流、赶时髦，他们受公众的影响较大，常选择旅游热点地区。思想保守者则偏好信任大型的、有名望的企业及其所提供的产品，如对旅行社的选取就不会考虑不知名的小旅行社，对旅游目的的选取主要考虑知名度大、开发成熟的旅游景区、景点。理想型的人则追求经济、价值方面的利益，他们讲究效用，关心是否合算，在出游时间上他们常选择淡季出游，在出游前他们常对旅游过程中的支出、效用预先进行计算，以期合理安排，实现最大的价格效益比。不随俗的人特别关心自我形象，他们希望通过旅游活动增加自己独特的个性体现，在旅游目的地选择上他们常选择具有惊险特色的地方，同时他们也常采用与众不同的方式，如徒步、骑自行车等。享乐主义者主要考虑感官上的利益，对旅游潜力设施和服务首先要求的是舒适。

北京大学出版社版权所有 禁止传播

知识链接 2—2

知名导游刘家敏：赢得欧美游客的青睐

刘家敏系四川外语学院英语系七七级大学本科毕业，获学士文凭。他从事导游工作已30余年，并获得翻译专业中级技术职称，是重庆地区目前唯一的特级英语导游。

从业30年来，刘家敏勤勤恳恳，兢兢业业，以诚实守信的工作态度，娴熟广博的讲解和优雅有度的导游服务创造了突出的工作业绩，赢得了数以万计欧美游客的青睐和尊重，每年带团时间近300天，是多家组团社放心、公司管理层称心的导游中坚力量。

1. 政治过硬，思想素质高

刘家敏政治立场坚定，顾全大局，不计较个人得失，在接待中从不以私利当先而挑团剔团，完全服从公司工作安排。为人坦诚，乐于培养新人，工作中总是以探询的方式鼓励导游同事们研究讲解专题，力求为游客提供最佳文化食粮和精神享受；业余时间，还受聘于重庆的外语和旅游院校，用导游工作经历中生动鲜活的事例传道解惑，在报纸、期刊上发表多篇专业文章启示新人。

2. 学识广博，导游业务精

刘家敏是许多欧美团队来渝旅游指名接待的导游。30多年来，他已累计接待欧美游客逾万人，并多次出色完成了各种重大导游接待工作。接待过如葡萄牙总理、世卫组织官员、外国驻华武官、世界总裁协会官员等数以百计的高端客人，以及美国国家地理、世界银行、英国牛津大学、美国哈佛大学、美国国际人民交流协会等机构团体。从客人抵达前的计划和物资准备，到与客人第一次正式见面、途中服务、景区讲解与餐饮住宿，直至送别游客的最后握手，他始终表现优异。盛夏时节35～40℃的高温烘烤中，他给游客精彩讲解大足石刻的文化内涵精妙所在；港口码头湿滑坡道上，他耐心搀扶年迈体弱游客攀登数十乃至逾百步台阶。暑来寒去，他在一年之中起早摸黑接送游客不下100次，每年数十次奔波于重庆城区与大足景区间。跟重庆许多导游同行一起，他用自己平凡而感人的行动诠释并定格了重庆导游的光彩形象。

3. 刻苦钻研，学术成果丰

作为重庆资深的特级导游，刘家敏在长期的工作中积累了丰富的专业知识，并不断钻研进取，取得了丰硕的学术成果。其论文《中国佛教巩导游方法初探》通过国家旅游局组织的特级导游论文考评，完成了重庆飞虎队展览馆“陈纳德与飞虎队”展厅内容英语笔译、大型摄影集《重庆神韵》《绝色重庆》全部中文的英语笔译(重庆出版社分别于2005年、2008年出版)、《2009大足石刻图集》全部中文图文解说的英语笔译、《大足石刻图集》全部中文图文解说的英语笔译。同时，在众多英语类节目中，他曾担任英国电视台《中国之行》节目录制的英语口译并扮演角色，在CCTV9纪录频道Travelogue节目Dazu carving一集中扮演英语导游，担任新加坡电视台《重庆风情》节目拍摄、采访活动的英语口译并扮演角色。同时，他担任了一系列重大会议的中英文现场口译工作，如“亚洲议会和平协会第三届年会”“2009大足石刻国际学术研讨会”英语学术论文宣读和讨论等。他以广博的学识和精准的专业翻译，为宣传重庆旅游发挥了重要作用。

刘家敏2012年被评为全国模范导游员。

资料来源：http://travel.gmw.cn

谈一谈：为什么有人把导游称为“杂家”？

北京大学出版社版权所有 禁止转载

本章小结

本章主要对导游服务环境进行分析，包括对导游服务的宏观、微观环境研究，其中宏观环境分析包括对政治法律环境、人口环境、经济环境、科学技术环境、社会文化环境等分析；微观环境分析指对旅游企业、导游工作集体、旅游者、社会公众等分析。其次对导游服务对象——旅游者进行了分析，重点介绍了旅游者分类及其依据。



思考与练习

一、单项选择题

1. 导游服务的实质是(　　)。
   A. 信息服务　　B. 媒介服务
   C. 沟通服务　　D. 旅游服务
2. 对旅游者群体划分中最流行的方法是(　　)划分。
   A. 按人口结构特点　　B. 按购买行为
   C. 按地域分布　　D. 按旅游者心理行为

二、多项选择题

1. 决定社会阶层划分标准的三个主要因素是(　　)。
   A. 职业　　B. 收入来源　　C. 教育水平　　D. 家庭环境
2. 导游服务环境主要有(　　)。
   A. 导游服务环境的差异性　　B. 导游服务环境的多变性
   C. 导游服务环境的相关性　　D. 导游服务环境的不可控制性
3. 按旅游目的划分旅游者可分为(　　)。
   A. 观光旅游者　　B. 会议、商务旅游者
   C. 奖励性旅游者　　D. 保守型旅游者

北京大学出版社版权所有
禁止转载

三、判断题

1. 导游服务是导游人员代表委派的旅行社向游客提供的一种综合性服务，它不受外部环境的影响。(　　)
2. 不同年龄段的人对旅游内容、旅游价格、旅游时间、旅游方式等有很明显的需求区别，随着年龄的增长需求也不断发生变化。(　　)
3. 购买行为包括购买动机、购买状态、购买频率、品牌信赖程度及广告敏感程度。(　　)

四、案例分析题

天津某旅行社接待了一个从山西来的30个人的旅游团。在游览天津蓟县的过程中，导游告诉游客山上有很多野果可以食用，如果游客愿意，可以随便摘着吃。有一位游客吃了一种野果后，便觉得不舒服，回来途中即发高烧，经诊断是轻度中毒，和他在一起的其他游客也吃了这种果子却都安然无恙。后来，该游客投诉了旅行社，并要求赔偿。经交涉，旅行社赔偿其医药费3000元。

问题：导游在接团过程中，哪些服务没有到位？

第 3 章　导游服务必备知识

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 掌握入境知识	(1) 熟练掌握我国入境有效证件的分类及其相关内容
(2) 掌握出境知识	(2) 熟练掌握外国游客和中国游客的出境程序及相关出境物品等要求
(3) 了解旅行社业务知识	(3) 熟悉我国旅行社的分类及其业务范围
(4) 掌握交通知识	(4) 熟悉航空客运、铁路客运、水路客运常识及旅行运输相关要求
(5) 了解邮电通信知识	(5) 熟悉主要邮电通信类型及相关知识
(6) 掌握卫生常识	(6) 熟练运用相关卫生和急救、护理知识
(7) 了解货币、保险知识	(7) 熟悉我国相关旅游外汇和保险知识
(8) 了解基本礼仪常识	(8) 熟练运用相关礼节常识
(9) 了解其他相关知识	

北京大学出版社版权所有
禁止转载

导入案例

危急时分：把游客安全带出去

2008 年 5 月 12 日，天清气朗、风和日丽；14 点 28 分，南京青年旅行社导游夏长江正带着 16 名游客从茂县赶往九寨沟。汽车在公路上疾驶，山脚下的岷江静静地流淌，一切都那么美丽，一切都那么安祥和宁静。

然而，就在那一刻，汶川大地震发生了！

刹那间，江河呜咽、山川变色；刹那间，巨石凌空而降，砂石卷着灰尘冲天而起。遮天蔽日。曾经坚不可摧的大山，纷纷坍塌下来，发出轰隆隆的声音。眼见着大树被连根拔起；眼见着青山变成了乱石堆；眼见着房屋变成了瓦砾场；眼见着道路裂开了大缝……前面不远处，垮塌下来的山体冲断了公路，将经过的车辆砸入江中。

夏长江团队的所有人都惊呆了，大脑一片空白。突然，“轰”的一声巨响，一块足有一间房子大小的岩石就砸在夏长江车后不足 1 米的地方。车内所有的人都吓出了一身冷汗，如果巨石再向前 1 米，就会砸中他们的车辆，有人声嘶力竭地大叫，有人放声大哭，也有人面无表情，呆若木鸡。夏长江第一个清醒过来，他马上意识到了自己的责任，立刻大喊一声：“快!快撤下去!向开阔地撤!”游客们纷纷涌向车门，夏长江急忙让出通道，组织游客有秩序地离开，自己最后一个离开车子。要知道，在那样的生死关头，多在车内待上一秒，危险就会增加一分。然而，夏长江没有丝毫犹豫，他明白，自己是导游、是一名转业军官，危急关头必须勇挑重担，必须保持镇定，必须表现坚强！



临危识英雄，患难见真情。越是危急存亡的关键时刻，就越是能够体现一个人的品质，焕发出人性的光彩。在生死考验的时候，夏长江没有选择逃避，没有惊慌失措，他成了游客们的主心骨。当时，道路中断，通信中断，十辆旅游车几百名游客，都被困在山谷中的一块开阔地上。夏长江立刻意识到必须组织起来进行自救，否则一旦遭遇不测，局面必将无法收拾。他赶紧与其他车辆上的导游进行沟通，并把所有党员集中起来开了一个临时碰头会。他说:“看来一时半会走不出大山，也许要被困三五天也说不定，我当过兵，是党员，关键时刻就要发挥作用。虽然我们来自五湖四海，素不相识，但当前的大目标只有一个，那就是抗灾自救。随即，他们又对水和食品进行了统计和分配。为克服大家恐慌、焦虑、狂躁的心理，夏长江带着他们轻轻唱着《我的祖国》《在那桃花盛开的地方》，唱着唱着，大家眼眶里满含着热泪。这天下午，尽管余震不断，轰隆隆的声音响彻山谷，人们的脸上、身上沾满了灰尘，但在党员们的影响和鼓励下，人们的情绪渐渐安定了下来。夜幕降临，沟里温度只有4～5℃，夏长江脱下外套盖在妇女和孩子们身上，自己却不敢放松，坚持巡逻，仔细倾听石头滑落的声音，判断流落的方向，防止意外伤害的发生。一天过去了，两天过去了，三天过去了，水、食品越来越少，为了防止游客挨饿受渴，夏长江很少动用自己的那份食物，一天只吃很少的一点食品，实在渴得受不了，才抿一口水润润嗓子。三天四夜，漫长的分分秒秒，经受无数次余震的威慑和无数块落石坠在公路上的惊吓，5月16日凌晨4时，夏长江一行终于被救出来了。

5月16日凌晨5时，夏长江带领游客们到达九黄机场，17日晚顺利飞抵南京。

资料来源：http://travel.gmw.cn/2014-05/15/content_11329063.htm

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.1 入境知识

任何旅游者出入任何国家国境，均需根据当地政府的规定，办理入出境手续，按国际惯例进行C、I、Q检查。C代表Customs(海关)，I代表Immigration(入出境管理、证照查验)，Q代表Quaratine(卫生检疫)，C、I、Q是出入境手续的统称。

(1) 海关——检查行李、货品、违禁品、课税品、金银币券等。

(2) 入出境检查——检查旅客护照、签证、机票等，清查飞机(船舶)离到站旅客人数。

(3) 卫生检疫——对旅客、货物、交通工具进行检疫。

外国人、华侨、我国港澳台同胞及中国公民自海外入境或返归，均需在指定的口岸向边防检查站(由公安、海关、卫生检疫三方组成)查验有效证件，填写入境卡，经边防检查站查验核准加盖验讫章后方可入境。

3.1.1 有效证件

有效证件指各国政府为其公民颁发的出国证件，其种类很多，不同类型的人员使用的有效证件名称也不同，下面介绍同我国入境旅游有关的几种有效证件。

1．护照

护照是一国主管机关发给本国公民出国或在国外居留的证件，证明其国籍和身份。护照一般分外交护照、公务护照和普通护照三种，有的国家为团体出国人员(旅游团、体育队、文艺团体)发给团体护照，中国出境旅游团队一般持普通护照，由公安部门颁发，普通护照的有效期为：护照持有人未满16周岁的5年，16周岁以上的10年，公民可按需申领，到期可申请延期。



图3-1 中华人民共和国护照

1) 外交护照

发给政府高级官员、国会议员、外交和领事官员、负有特殊外交使命的人员、政府代表团成员等。持有外交护照者在国外享受外交礼遇(如豁免权)。

2) 公务护照

发给政府一般官员，驻外使、领馆工作人员以及因公派往国外执行文化、经济等任务的人员。

3) 普通护照

发给出国的一般公民、国外侨民等。在中国，外交、公务护照由外事部门颁发；普通护照由公安部门颁发。

4) 申办护照所需资料

《中国公民因私出国(境)申请审批表》、旅行社出具的正式发票、个人身份证、户口卡和照片数张。发票、身份证、户口本还需准备复印件。

重要提示：根据公安部门的规定，主要大城市发放护照在15天内完成，中小城市办照时间相对要长一些，有的地方可以办理“加急”，时间为7～10天。但为了不影响出游计划，最好提前办理有关手续。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

知识链接3-1

公安部关于修改《中华人民共和国普通护照和出入境通行证签发管理办法》的决定

为规范电子普通护照的申请、审批签发和管理，公安部决定对《中华人民共和国普通护照和出入境通行证签发管理办法》作如下修改：

(一) 在第二条后增加一条，作为第三条：“公安机关出入境管理机构应当参照国际技术标准，逐步推广签发含有电子芯片的普通护照(以下简称电子普通护照)，提高护照的防伪性能。

“电子芯片存储普通护照的登记项目资料和持证人的面部肖像、指纹信息等。”

(二) 在第四条后增加一条，作为第六条：“公安机关出入境管理机构受理十六周岁以上公民的电子普通护照申请，应当现场采集申请人的指纹信息。不满十六周岁的公民申请



电子普通护照，监护人同意提供申请人指纹信息的，公安机关出入境管理机构可以现场采集。

“申请人因指纹缺失、损坏无法按捺指纹的，可以不采集指纹信息。”

(三) 在第十二条后增加一条，作为第十五条：“电子普通护照采取加密措施，确保电子芯片存储的指纹信息仅限于普通护照签发机关和出入境边防检查机关在出入境管理时读取、核验和使用。”

(四) 在第十二条后再增加一条，作为第十六条：“普通护照签发机关、出入境边防检查机关及其工作人员对在出入境管理工作中知悉的公民个人信息，应当予以保密。”

(五) 本决定自 2012 年 3 月 1 日起施行。

《中华人民共和国普通护照和出入境通行证签发管理办法》根据本决定作相应修改，重新公布。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

知识链接 3-2

中华人民共和国普通护照和出入境通行证签发管理办法

(2007 年 10 月 25 日中华人民共和国公安部令第 96 号发布，根据 2011 年 12 月 20 日《公安部关于修改〈中华人民共和国普通护照和出入境通行证签发管理办法〉的决定》修正)

第一条 为了规范中华人民共和国普通护照和出入境通行证的申请、审批签发和管理，保障中华人民共和国公民申请普通护照和出入境通行证的权利，根据《中华人民共和国护照法》(以下简称护照法)的规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于公民向公安机关出入境管理机构申请普通护照和出入境通行证。

第三条 公安机关出入境管理机构应当参照国际技术标准，逐步推广签发含有电子芯片的普通护照(以下简称电子普通护照)，提高护照的防伪性能。

电子芯片存储普通护照的登记项目资料和持证人的面部肖像、指纹信息等。

第四条 公民申请普通护照，应当由本人向其户籍所在地县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构提出，并提交下列真实有效的材料：

(一) 近期免冠照片一张以及填写完整的《中国公民因私出国(境)申请表》(以下简称申请表)；

(二) 居民身份证和户口簿及复印件；在居民身份证领取、换领、补领期间，可以提交临时居民身份证和户口簿及复印件；

(三) 未满十六周岁的公民，应当由其监护人陪同，并提交其监护人出具的同意出境的意见、监护人的居民身份证或者户口簿、护照及复印件；

(四) 国家工作人员应当按照有关规定，提交本人所属工作单位或者上级主管单位按照人事管理权限审批后出具的同意出境的证明；

(五) 省级地方人民政府公安机关出入境管理机构报经公安部出入境管理机构批准，要求提交的其他材料。

现役军人申请普通护照，按照管理权限履行报批手续后，由本人向所属部队驻地县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构提出。

第五条 有下列情形之一的，公民可以向其户籍所在地县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构申请加急办理普通护照，并提交相应材料：

(一) 出国奔丧、探望危重病人的；

(二) 出国留学的开学日期临近的；

(三) 前往国入境许可或者签证有效期即将届满的；

(四) 省级地方人民政府公安机关出入境管理机构认可的其他紧急事由。

第六条 公安机关出入境管理机构受理十六周岁以上公民的电子普通护照申请，应当现场采集申请人的指纹信息。不满十六周岁的公民申请电子普通护照，监护人同意提供申请人指纹信息的，公安机关出入境管理机构可以现场采集。

申请人因指纹缺失、损坏无法按捺指纹的，可以不采集指纹信息。

第七条 公安机关出入境管理机构收到申请材料后，应当询问申请人。对申请材料齐全且符合法定形式的，应当当场受理；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次告知申请人需要补正的全部内容。

第八条 公安机关出入境管理机构受理普通护照的申请后，应当将申请材料报送具有审批签发权的公安机关出入境管理机构进行审批。对符合签发规定的，以公安部出入境管理机构的名义签发普通护照；对不符合规定不予签发的，应当向申请人书面说明理由，并告知申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

第九条 普通护照持有人具有下列情形之一的，可以向其户籍所在地县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构申请变更加注，并提交普通护照及复印件以及需要作变更加注事项的证明材料：

(一) 有曾用名、繁体汉字姓名、外文姓名或者非标准汉语拼音姓名的；

(二) 相貌发生较大变化，需要作近期照片加注的；

(三) 公安部出入境管理机构认可的其他情形。

第十条 具有下列情形之一的，普通护照持有人可以向其户籍所在地县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构申请换发普通护照：

(一) 签证页即将使用完毕的；

(二) 有效期不足六个月的，或者有效期在六个月以上但有材料证明该有效期不符合前往国要求的；

(三) 公安部出入境管理机构认可的其他情形。

第十一条 公民申请换发普通护照，除提交本办法第四条规定的材料外，应当提交原普通护照及复印件。

定居国外的公民短期回国申请换发普通护照的，应当向其暂住地县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构提出，并提交原普通护照、定居国外的证明以及暂住地公安机关出具的暂住证明及复印件。

第十二条 普通护照损毁、遗失、被盗的，公民可以向其户籍所在地县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构申请补发。申请时，除提交本办法第四条规定的材料外，

北京大学出版社版权所有 禁止转载



应当提交相关材料:

(一) 因证件损毁申请补发的，提交损毁的证件及损毁原因说明;

(二) 因证件遗失或者被盗申请补发的，提交报失证明和遗失或者被盗情况说明。

定居国外的公民短期回国申请补发普通护照，应当向其暂住地县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构提出，除应当按照前款提交相应材料外，应当提交定居国外的证明以及暂住地公安机关出具的暂住证明及复印件。

第十三条 公安机关出入境管理机构为公民换发、补发普通护照时，应当宣布原普通护照作废。换发普通护照时，应当将公民原普通护照右上角裁去；原普通护照上有前往国有效入境许可的，可将封底、封面右上角裁去，退还本人。

第十四条 公民申请普通护照或者申请普通护照变更加注、换发、补发的，公安机关出入境管理机构应当自收到申请材料之日起十五日内签发。有本办法第五条规定情形的，公安机关出入境管理机构应当自收到申请材料之日起五个工作日内签发。

在偏远地区或者交通不便地区或者因特殊情况，不能按期签发普通护照的，经省级地方人民政府公安机关出入境管理机构负责人批准，签发时间可以延长至三十日。偏远地区或者交通不便地区的范围由省级地方人民政府公安机关出入境管理机构确定，报公安部出入境管理机构备案后对外公布。

第十五条 电子普通护照采取加密措施，确保电子芯片存储的指纹信息仅限于普通护照签发机关和出入境边防检查机关在出入境管理时读取、核验和使用。

第十六条 普通护照签发机关、出入境边防检查机关及其工作人员对在出入境管理工作中知悉的公民个人信息，应当予以保密。

第十七条 申请人具有下列情形之一的，公安机关出入境管理机构不予签发普通护照:

(一) 不具有中华人民共和国国籍的;

(二) 无法证明身份的;

(三) 在申请过程中弄虚作假的;

(四) 被判处刑罚正在服刑的;

(五) 人民法院通知有未了结的民事案件不能出境的;

(六) 属于刑事案件被告人或者犯罪嫌疑人的;

(七) 国务院有关主管部门认为出境后将对国家安全造成危害或者对国家利益造成重大损失的。

公民因妨害国(边)境管理受到刑事处罚或者因非法出境、非法居留、非法就业被遣返回国的，公安机关出入境管理机构自其刑罚执行完毕或者被遣返回国之日起六个月至三年以内不予签发普通护照。

第十八条 公安机关出入境管理机构签发普通护照后，发现持照人具有本办法第十七条规定情形的，可以宣布其所持普通护照作废。

第十九条 宣布公安机关出入境管理机构签发的普通护照作废，由普通护照的审批签发机关或者上级公安机关出入境管理机构作出。

第二十条 公民从事边境贸易、边境旅游服务或者参加经国务院或者国务院主管部门批准的边境旅游线路边境旅游的，可以由本人向边境地区县级以上地方人民政府公安机关

北京大学出版社版权所有 禁止转载

出入境管理机构申请出入境通行证，并从公安部规定的口岸出入境。

公民从事边境贸易、边境旅游服务的，可为其签发一年多次出入境有效或者三个月一次出入境有效的出入境通行证；公民参加经国务院或者国务院主管部门批准的边境旅游线路边境旅游的，可为其签发三个月一次出入境有效的出入境通行证。

第二十一条　边境地区公民申请出入境通行证，应当提交本办法第四条规定的材料。

非边境地区公民申请出入境通行证，应当提交本办法第四条第一款第(一)、(三)、(四)、(五)项规定的材料，居民身份证或者户口簿及复印件，以及下列与申请事由相关的证明材料：

(一) 从事边境贸易的，提交在边境地区工商行政管理部门登记注册的经营者出具的有关证明材料；

(二) 从事边境旅游服务的，提交所在的经国家旅游局批准的边境旅游组团社出具的证明材料和本人导游证；

(三) 参加边境旅游的，提交经国家旅游局批准的边境旅游组团社出具的相关材料。

第二十二条　边境地区公安机关出入境管理机构应当对公民提交的出入境通行证申请材料进行审核。对非边境地区公民提交的申请材料有疑问的，应当向其户籍所在地公安机关出入境管理机构或者其所属工作单位核实。

第二十三条　出入境通行证不予变更加注或者换发。除一年多次出入境有效的出入境通行证外，出入境通行证不予补发。

第二十四条　对公民具有本办法第十七条规定情形之一的，公安机关出入境管理机构不予签发出入境通行证。

第二十五条　公民领取普通护照、出入境通行证后，应当在持证人签名栏签署本人姓名。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

第二十六条　公民退出中国国籍的，应当将所持普通护照、出入境通行证交还公安机关出入境管理机构或者中华人民共和国驻外使馆、领馆或者外交部委托的其他驻外机构。公民持《前往港澳通行证》赴港澳地区定居的，应当将所持普通护照交还公安机关出入境管理机构。

第二十七条　公民在申请、换发、补发普通护照以及申请变更加注时，提交虚假或者通过非法途径获取的材料的，或者冒用他人身份证件骗取普通护照的，依照护照法第十七条的规定处理。

第二十八条　公安机关出入境管理机构应当将申请普通护照、出入境通行证的依据、条件、程序、时限、收费标准以及需要提交的全部材料的目录和申请表示范文本等在接待场所公布。

第二十九条　出入境通行证的受理和审批签发程序、签发时限、宣布作废、收缴、式样制定和监制，以及对相关违法行为的处罚等参照普通护照的有关规定执行。

第三十条　受理、审批签发普通护照、出入境通行证的公安机关出入境管理机构应当经公安部确定，并向社会公布。对具有下列情形之一的公安机关出入境管理机构，公安部可以暂停或者终止其普通护照、出入境通行证受理、审批签发权，并确定代为行使受理、审批签发权的公安机关出入境管理机构：



(一) 因情况变化不再具备受理、审批签发普通护照、出入境通行证条件的;

(二) 违法违规受理、审批签发普通护照、出入境通行证的;

(三) 公安部规定的其他应当暂停或者终止受理、审批签发权的情形。

第三十一条 当毗邻国家的边境地区发生恐怖活动、瘟疫或者重大自然灾害以及出现公安部规定的其他情形的，公安部可以暂停或者终止边境地区公安机关出入境管理机构为非边境地区公民签发出入境通行证。

第三十二条 公安机关出入境管理机构应当严格按照国务院价格行政部门会同国务院财政部门规定的标准，收取普通护照、出入境通行证的办证费用。

第三十三条 本办法自2007年12月15日起施行。本办法施行前公安部制定的有关规定与本办法不一致的，以本办法为准。

2. 签证

1) 签证及种类

签证即主权国家准许国内外公民出入本国国境的签注，一般签注在公民所持的护照或其他旅行证件上，可分为外交签证、公务签证、普通签证多种。签证通常规定了护照持有人在本国出入境的口岸和境内停留的起止日期。旅游团队人数在9人以上的可申请团体签证。团体签证一式三份，一份由签证机关存档，另两份分别用于团队入境和出境。团队签证比较容易被批准，但必须整团进整团出。如果因特殊原因个别人需提前或推迟离境，应办理签证分离手续。

友好国家之间也可以签订协议互免签证。落地签证是指在特定情况下来不及办理签证时，可到达该国指定口岸后在申请入境签证。但团队旅游办理落地签证要慎重，万一被拒签将非常麻烦，所以应事先经有关国家接待旅行社报本国签证部门同意后才能发团。

希望进入中国境内的外国人须持有效护照(必要时提供有关证明，如来华游客申请签证，需出示中国旅游部门的接待证明)向中国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关申请办理签证。但在特定情况下，如事由紧急，确实来不及在上述机关办理签证手续者，可向公安部授权的口岸签证机关申请办理签证。

中国公安部授权的口岸签证机关设立在下列口岸：北京、上海、天津、大连、福州、厦门、西安、桂林、杭州、昆明、广州(白云机场)、深圳(罗湖、蛇口)、珠海(拱北)。

持联程客票搭乘国际航班直接过境，在中国停留不超过24小时不出机场的外国人免办签证；要求临时离开机场的，需经边防检查机关批准。

2) 申办签证

我国旅游者须持签注有效签证的护照方可出国旅游。所前往的目的地国家的旅游签证通常由旅行社统一向该国驻华使领馆申办。目前，经国家批准开放为中国公民自费出国旅游目的地国家的签证申办手续不尽相同，有的国家比较简单，有的国家比较复杂。

3. 港澳居民来往内地通行证

港澳同胞回内地旅游、探亲，原可凭“港澳同胞回乡证”入境、出境。为加快口岸验

北京大学出版社版权所有 禁止转载

放速度，方便港澳居民来往内地，公安部决定将“港澳同胞回乡证”改为“港澳居民来往内地通行证”，自 1999 年 1 月 15 日起正式启用。新证件为卡式证件，设置机读码，出入境检查机关用机器查验证件，持卡人可免填出入境登记卡。成年人持有新证件有效期为 10 年，在有效期内可多次使用。



图 3-2　港澳居民来往内地通行证

(图片来源：新华网)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

4．台湾同胞旅行证

台湾同胞旅行证俗称“台胞证”，是台湾同胞回祖国大陆就业、就学、就医、投资、探亲、结婚、置业、旅游的证件。台胞证分为 5 年有效和一次有效两类。第一次前往大陆的台胞，可先行通过台湾代办机构向设在香港或澳门的中国旅行社提出申请，即可办理 5 年有效期的“台胞证”；从外国来大陆的，由我国驻外使、领馆办理有效证件。该证件经口岸边防检查站查验并加盖验讫章后，即可作为入出境及在大陆旅行的身份证明。台湾居民事先未在境外办妥有效证件及签注而来大陆的，可以向授权的上海、福州、厦门、海口、三亚、沈阳、大连、成都、广州、青岛、武汉、北京、南京、重庆、杭州、桂林、深圳、长沙、西安、昆明、天津、宁波、济南、哈尔滨、徐州、烟台 26 个口岸公安机关出入境管理部门申请。

5．往来港澳通行证

往来港澳通行证是内地居民前往港澳地区的旅行证件。有权组团赴港澳游的旅行社直接申请证件及签注时，旅行社提交该团全额费用发票原件及复印件，以及由出境人填写的《居民往来港澳地区申请表》。属于登记备案的国家工作人员需出具单位意见并加盖公章。个人赴港澳地区旅游时，由本人到公安机关出入境管理部门提交填写完整的《居民往来港澳地区申请表》和本人的身份证、户口簿原件及复印件，即可申请访问签注。往来港澳通行证的签注根据申请事由不同有多种，可参照相关规定办理。往来港澳签注分为 6 个种类：探亲(T)、商务(S)、团队旅游(L)、个人旅游(G)、其他(Q)和逗留(D)。根据申请事由分类签发。

在内地遗失往来港澳通行证需申请补办者，申请人凭本人书面遗失情况说明和身份证、



户口簿等相应身份资料即可申请办理。凡报失证件的，公安机关出入境管理部门将把报失的通行证号码、姓名等资料通知各出入境办证机关及口岸边检部门，宣布证件作废。一旦发现作假、继续使用证件的，将依法废除。

在港澳地区遗失往来港澳通行证者，导游员应立即通过当地旅行社向遗失地警署报告，由其出具证明，旅游者可持证明一次性返回内地。

6．海关通道

海关通道通常有红色通道和绿色通道两种。

(1) 红色通道。又称应税通道，凡携带有需向海关申报物品的游客，必须走红色通道，并填写《行李申报单》，经海关查验后放行。海关对游客带入的物品有一定的限制，一般控制在合理自用的范围内。游客应如实填写《行李申报单》，如申报不实，一经查处将受到海关当局的严肃处理。建议大多数旅游团队从此通道出入境。

(2) 绿色通道。又称免税通道或无申报通道，携带无须向海关申报物品的游客和持外交签证或礼遇签证的人员，可选择此通道通关。

3.1.2 入境卫生检疫

外国游客进入中国，应根据国境检疫机关的要求如实填报健康申明卡，传染病患者隐瞒不报按逃避检疫论处，一经发现禁止入境；已经入境者，让其提前出境。

来自传染病疫区的人员需出示有效的有关疾病的预防接种证明(俗称“黄皮书”)。对于无证者，国境卫生检疫机关可对其施以从他离开疫区算起6日的强制留验。患传染病而隐瞒不报的，按逃避检疫论处，可禁止入境或责令其提前离境。来自疫区被传染病污染或可能成为传染病传播媒介的物品，需接受卫生检疫检查和必要的卫生处理。

3.1.3 我国不准许入境分类

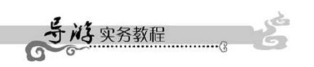
1．不被准许入我国国境

(1) 被中国政府驱逐出境，未满不准入境年限的。
(2) 被认为入境后可能进行恐怖、暴力、颠覆活动的。
(3) 被认为入境后可能进行走私、贩毒、卖淫活动的。
(4) 患有精神病和麻风病、艾滋病、性病、开放性肺结核等传染病的。
(5) 不能保障其在中国所需费用的。
(6) 被认为入境后可能进行危害我国国家安全和利益的其他活动的。

2．边防检查站有权阻止入境

(1) 未持有效护照、证件或签证的。
(2) 持伪造、涂改或他人护照、证件的。
(3) 拒绝接受查验证件的。
(4) 公安部或者国家安全部通知不准入境的。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



3.1.4　外国游客在中国境内的权利和义务

《中华人民共和国宪法》总纲明确指出："中华人民共和国保护在中国境内的外国人的合法权利和利益。在中国境内的外国人必须遵守中华人民共和国的法律。"

在中国境内，外国游客享受合法权益和人身自由不受侵犯的权利，但必须遵守中国的法律，不得进行危害中国国家安全、损害公益事业、破坏公共秩序的活动，违法者将按情节程度受中国法律的制裁。

在签证有效期内，外国游客可在中国对外开放地区内自由旅行，但必须尊重旅游地区的民风习俗。外国游客若希望前去不开放地区旅行，需事先向所在市、县公安局申请旅行证，获准后方可前往，未经允许不得擅自闯入非对外开放地区旅行。外国游客申请旅行证须履行下列手续：①交验护照或居留证件；②提供与旅行事由有关的证明；③填写旅行申请表。

至于港澳台同胞，他们在祖国大陆住店，购买机票、车票和船票，享受与祖国大陆居民同等待遇，可自由去各地参观、旅游。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

阅读案例 3-1

法国旅客被遣返

一位法国游客持有已经使用过一次的"一次有效"中国签证入境，被边检民警告知签证无效。经了解，该游客因签证上标注"有效期至 2011 年 12 月 25 日"字样，就误以为只要在该日期之前就可以入境。边检民警向其解释：此中国签证的签发期为 2011 年 9 月 25 日，有效期至 2011 年 12 月 25 日，入境次数为"一次有效"，是指游客在 2011 年 9 月 25 日至 12 月 25 日之间，可以一次入境中国。因其已经在 2011 年 10 月使用此签证入境中国一次，所以此签证是无效签证。无奈之下，该游客只能乘原机回国。

北京边检提示：国签证上写有签证次数，分为"一次有效""两次有效"和"多次有效"。同时还写有"签证签发日期"和"签证有效期至"字样。"一次有效"签证表示，在签发期和有效期之间，旅客可以持该签证一次入境中国，使用一次后，即为无效签证。如果想再次入境中国，需重新向中国驻当地使领馆申请签证。同理可知"两次有效"和"多次有效"中国签证含义。

资料来源：http://paper.people.com.cn/rmrbhwb/html/2011-12/03/content_971024.htm

3.2 出 境 知 识

导入案例

不明签证使用范围——外籍丈夫国门受阻

原籍为中国广东的谢女士，在其丹麦籍丈夫的陪伴下回国探亲、旅游，二人经香港从深圳入境，并在口岸签证机关为谢女士的丈夫办理了深圳特区旅游签证。根据我国出入境管理的相关法律规定，持用经济特区旅游签证的外国人，在签证规定停留期内，不得离开经济特区。由于对我国出入境法律法规不了解，夫妻二人又一同来到北京旅游，超出了签证许可范围。当二人来到首都机场准备乘飞机回丹麦时，被北京边检警方依法阻止出境。

北京边检提示：经济特区签证是发放给从深圳或珠海入境旅游的外国人的专用签证，其持用人只能在规定特区范围内活动，并从该特区口岸出入境。如确有特殊情况需要离开特区，需向当地公安出入境管理部门申请加签，否则将会受到处罚。

资料来源： http://paper.people.com.cn/rmrbhwb/html/2011-12/03/content_971024.htm

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.2.1 外国游客出境

外国游客应当在签证准予停留的期限内从指定口岸出境。外国游客出境，需向口岸边防检查站交验有效护照或者其他有效证件。

1．不被准许出我国国境

(1) 刑事案件的被告人和公安机关、人民检察院或人民法院认定的犯罪嫌疑人。
(2) 人民法院通知有未了结民事案件不能离境的。
(3) 有其他违反中国法律的行为尚未处理，经有关主管机关认定需要追究的。

2．边防检查机关有权限制出境

(1) 持无效出境证件的。
(2) 持伪造、涂改或他人护照、证件的。
(3) 拒绝接受查验证件的。

外国游客携带我国出口的文物(包括古旧图书、字画等)，应向海关递交中国文物管理部门的鉴定证明，不能提供证明的不准携带出境。

3.2.2 中国游客出境

1．填写行李申报表

中国游客出境也需向我口岸边防检查站交验有效护照和前往国家或地区的签证(赴香

港、澳门地区需提交往来香港、澳门特别行政区通行证)。

中国游客出境前，需事先填好游客行李申报单一式二份，带出的旅游途中自用的手表、相机、收录机、摄像机等重点管理物品，应将其数量、品名、规格及新旧程度等详细填写清楚，以便回程时海关凭此核对免税带进。海关将其中一份已签章的游客行李申报单退回游客本人留存，待回程时交入境地海关查验。

填报行李申报单时应注意中国海关的有关规定。

根据《中华人民共和国海关法》和《中华人民共和国海关对进出境旅客行李物品监管办法》的规定，进出境旅客行李物品必须通过设有海关的地点进境或出境，接受海关监管。旅客应按规定向海关申报。

除法规规定免验者外，进出境旅客行李物品应交由海关按规定查验放行。海关验放进出境旅客行李物品，以自用合理数量为原则，对不同类型的旅客行李物品规定不同的范围和征免税限量和限值。

旅客进出境携有需向海关申报的物品。应在申报台前向海关递交《中华人民共和国海关进出境旅客行李物品申报单》或海关规定的申报单证。按规定如实申报其行李物品，报请海关办理物品进境或出境手续。在实施双通道制的海关现场，上述旅客应选择“申报”通道(亦称“红色通道”)通关；携带无需向海关申报的物品的旅客，即可选择“无申报”通道(亦称“绿色通道”)通关。



经海关验核签章的申报单证请妥善保管，以便回程时或者进境后凭此办理有关手续。

海关加封的行李物品，请不要擅自开拆或者损毁海关施加的封志。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

2．出境携带物品及货币等规定

1) 部分限制进出境物品

表 3-1　我国部分限制进出境物品

旅客类别	免税烟草制品限量	免税 12 度以上酒精饮料限量
来往港澳地区的旅客(包括港澳旅客和内地因私前往港澳地区探亲和旅游等旅客)	香烟 200 支或雪茄 50 支或烟丝 250 克	酒 1 瓶(不超过 0.75 升)
当天往返或短期内多次来往港澳地区的旅客	香烟 40 支或雪茄 5 支或烟丝 40 克	不准免税带进
其他进境旅客	香烟 400 支或雪茄 25 支或烟丝 1 磅	酒 2 瓶(每瓶不超过 0.75 升)

2) 旅行自用物品

非居民旅客及持有前往国家或地区再入境签证的居民旅客携进旅行自用物品，限照相机、便携式收录音机、小型摄影机、手提式摄录机、手提式文字处理机每种一件。超出范围的需向海关如实申报，并办理有关手续。经海关放行的旅行自用物品，旅客应在回程时复带出境。

3) 金、银及其制品

旅客携带金、银及其制品进境应以自用合理数量为限，其中超过 50 克的应填写申报单证，向海关申报；复带出境时，海关凭本次进境申报的数量核放。

携带或托运出境在中国境内购买的金、银及其制品(包括镶嵌饰品、器皿等新工艺品)，海关验凭中国人民银行制发的“特种发票”放行。

4) 外汇

旅客携带外币、旅行支票、信用证等进境，数量不受限制。2003 年国家外汇管理局、海关总署从 9 月 1 日起调整携带外币现钞出入境管理政策。出境人员携带的金额在等值 5000 美元以内(含 5000 美元)的，无需申领《携带证》，海关予以放行；当天多次往返及短期内多次往返者除外。短期内多次往返的(即 15 天内出境或入境超过一次)出入境人员，15 天内第二次及以上出境时，可携带不超过等值 1000 美元(含 1000 美元)的外币现钞出境，无需申领《携带证》，海关予以放行，携带金额超过等值 1000 美元的，海关不予放行。出境人员携带金额在等值 5000～10000 美元(含 10000 美元)的，应当向银行申领《携带证》。出境时，海关凭加盖银行印章的《携带证》验放。对使用多张《携带证》的，若加盖银行印章的《携带证》累计总额超过等值 10000 美元，海关不予放行。出境人员携带金额在等值 10000 美元以上的，应当向存款或购汇银行所在地国家外汇管理局各分支局(以下简称外汇局)申领《携带证》，海关凭加盖外汇局印章的《携带证》验放。

5) 人民币

旅客携带人民币进出境，根据中国人民银行 2004 年发布的第 18 号公告，规定中国公民出入境、外国人入出境，每人每次携带的人民币限额由原来的 6000 元调整为 20000 元，自 2005 年 1 月 1 日起实施。

6) 文物(含已故现代著名书画家的作品)

旅客携带文物进境。如需复带出境，请向海关详细报明。

旅客携运出境的文物，需经中国文化行政管理部门鉴定。

携运文物出境时，必须向海关详细申报。对在境内商店购买的文物，海关凭中国文化行政管理部门钤盖的鉴定标志及文物外销发货票查验放行；对在境内通过其他途经得到的文物，海关凭中国文化行政管理部门钤盖的鉴定标志及开具的许可出口证明查验放行；未经鉴定的文物，请不要携带出境。携带文物出境不据实向海关申报的，海关将依法处理。

7) 中药材、中成药

旅客携带中药材、中成药出境，前往国外的，总值限人民币 300 元；前往港澳地区的，总值限人民币 150 元。寄往国外的中药材，中成药总值限人民币 200 元；寄往港澳地区的，总值限人民币 100 元。

进境旅客出境时携带用外汇购买的，数量合理的有用中药材、中成药，海关凭有关发货票和外汇兑换水单放行。

麝香及超出上述规定限值的中药材、中成药不准出境。

8) 旅游商品

进境旅客出境时携带用外汇在我境内购买的旅游纪念品、工艺品，除国家规定应申领出口许可证或应征出口税的品种外，海关凭有关发货票和外汇兑换水单放行。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

9) 行李物品和邮递物品征税办法

为了简化计税手续和方便纳税人。中国海关对进境旅客行李物品和个人邮递物品实施了专用税则、税率。现行税率共有 5 个税级：免税 20%、50%、100%、200%。物品进口税从价计征，其完税价格由海关参照国际市场零售价格统一审定，并对外公布实施。

3．注意健康证明与旅行保健

1) 怎样申办黄皮书

世界各国为预防传染病，在国际机场、港口和陆地口岸设立卫生检疫站，对入出境旅客及交通工具进行检疫。

出境旅游者须持有《国际预防接种证明书》，因该证件的封面为黄色，通常称为“黄皮书”，它是旅游者本人健康情况的证明。如果没有黄皮书，旅游者可能会被拒绝入境，或予以检疫隔离。

获得黄皮书的渠道有以下几种。

(1) 到当地卫生检疫部门申请接种注射，领取黄皮书。一般情况下，旅行社在召开出境前说明会时，请卫生检疫部门的医生来统一进行接种注射。

(2) 团队出境前，在机场、口岸卫生检疫部门办理黄皮书，购买药盒。

2) 如何做好旅行保健

出境旅游对卫生保健问题不能忽视，注意有关事宜，做好旅行保健，是安全、舒适、顺利完成整个旅游行程的重要保证。

(1) 在出发前，可到就近的国境卫生检疫局向医生询问前往地区传染病的分布情况和可能遇到的一些有碍健康的因素，以及应采取的预防措施。

(2) 对能采取预防接种的传染病实施必要的预防接种，如黄热病、霍乱、肝炎、伤寒、破伤风、白喉、脊髓灰质炎、乙型脑炎等，尽量事先申请预防接种。如果要去疟疾流行区旅行，应征询医生意见，携带一些抗生素和保健药品。

(3) 在一些热带地区和森林旅游区，要穿上长袖衣服，防止昆虫叮咬。

(4) 要养成良好的卫生习惯，在旅途中注意个人卫生和休息，注意防蚊、防寒，注射时一定要求“一人一针一管”。

(5) 在旅游目的地停留期间，时差较大的地方要注意早睡，因为过度的兴奋会造成身心不适。到炎热的地方晒太阳时，时间不要过长，以防止中暑或日光性皮炎。

(6) 如果发现在旅行中或所下榻饭店的食品卫生和厨房卫生有问题，就不要食用生菜、薄皮水果，以及未经加热处理的生肉、生鱼和带壳的水生动物；不要饮用未经消毒的生水、饮料、牛奶及其制品；不要吃路边小摊食品。

(7) 不要去色情场所或者发生不正当的性关系，以防染上艾滋病等性传播疾病。

(8) 不要随意逗玩小动物，以防感染狂犬病及其他虱传或蚤传传染病。

(9) 游泳时要注意安全，防止溺水及鲨鱼和水母的侵袭；不熟悉的水域不要涉水，以防感染血吸虫病等传染病。

(10) 患有慢性疾病的旅游者，如高血压、心脏病、糖尿病等人员，应在行前准备好常用药品，在旅行过程中防止剧烈运动或暴饮暴食，并随时将身体变化情况告知领队。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



重要提示：旅行回国后如感不适，入境一个月内需到就近的卫生检疫机关进行必要的健康检查和咨询。为了您的健康，应向医生讲明自己的旅行史，协助医生正确诊断所患疾病。到过疟区的，至少应持续服用一个月的抗疟药物。

4．注意对国际传染疾病预防

表 3-2　国际上的常见传染病及预防方法

病名	传染途径	流行地区	潜伏期	主要初期症状	预防方法
天花	病人的咳嗽飞沫、衣服、寝具、用物	非洲索马里	7～17 日	发冷发烧、头痛、腰痛、发疹	(1) 选择卫生良好的场所进食。 (2) 避免食用生冷食品，在东南亚地区更应保持饮食卫生。 (3) 接受预防注射。 (4) 如有可疑初期症状，以四环素每天 2.0～2.5 克作为预防用药三天。若回国后发生，应告诉就诊医师曾经出国旅游停留地方与停留时间等，以供诊断参考
霍乱、伤寒、副伤寒、痢疾、食物中毒	经口传染(消化系统疾病)	伤寒、副伤寒、痢疾、肠炎、食物中毒，世界各国都有。霍乱在热带尤以东南亚、印度、孟加拉、非洲等地常年流行	数小时至 2 周不等。霍乱一般在 5 日以内	腹痛、腹泻、食欲不振、呕吐、上吐下泻、里急后重、疲惫头痛、头烧	
疟疾	蚊虫叮咬	东南亚、非洲、中南美洲等热带及亚热带地区	2～4 周	寒颤、高烧间隔发生	(1) 使用驱蚊剂等，防止蚊虫叮咬。 (2) 进入黄热病区应打预防针。 (3) 停留在疟疾疫区，可以氯奎宁(Chloro-quin，150 毫克，每周两次)作为预防药物，自疫区回国者，请与卫生部门联系接受检血以保安全
出血热	蚊虫叮咬	东南亚	1～5 周	发烧、内外出血、发疹休克	
黄热病	蚊虫叮咬	非洲、中南美洲	6 日	发烧、头痛、疲劳、恶心、呕吐、黄疸	
鼠疫	病人咳嗽飞沫感染，病鼠及其他啮齿类动物、鼠蚤感染	缅甸、越南、非洲、南美洲、美国	6 日	发高烧、精神错乱、腑下或鼠蹊淋巴结肿大、激痛、血痰	进入鼠疫疫区，可以磺胺剂(每天 2 克，分三次服用)或链霉素作为预防用药
狂犬病	动物咬伤	东南亚、南北美洲、欧洲、亚洲等大陆性国家	1～3 个月，长者达 3 年	头痛、不安、食欲不振、吞咽及呼吸困难，见水即生恐惧，故又名恐水症	防范动物咬伤，如在疫区被可疑动物咬伤，请即就医打预防针及抗血清，可能的话将动物拘捕验查

北京大学出版社版权所有 禁止转载

续表

病名	传染途径	流行地区	潜伏期	主要初期症状	预防方法
淋病、梅毒	性接触	世界各国，国外常有抗药性病例，尤以东南亚地区如菲律宾、泰国等地发现许多青霉素无效淋菌病例	淋病2～7日，梅毒3周	尿道炎，排脓、分泌物增多，排尿时有灼痛感，性器官周围有小型硬结，溃疡，鼠蹊淋巴结肿大	防止与病患者接触

知识链接 3—3

出入境管理

(1) 旅游团队可以通过国家开放口岸出入国境，公安边防机关有特殊规定的，按公安边防机关的规定办理。

(2) 国家规定，出境旅游团队必须整团出入境，不得擅自分团，严禁滞留不归。对在境外无正当理由、擅自分团的，边防检查站可能会对旅行社和旅游者本人进行罚款。

(3) 出入境时，需分别填写出境登记卡、入境登记卡。出境时边检官将查验护照、签证、机票等，留存出境登记卡，并在护照上加盖验讫章；入境时，向边检官出示护照和入境登记卡，在护照上加盖入境验讫章。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



图 3-3　中国边检

(图片来源：新华社)

3.3 旅行社业务知识

知识链接 3-4

据了解，国家旅游局从2013年重大旅游督办案件台账及各地上报案件中选择了10件影响较大、案情典型的旅游案例通报行业。这10件旅游案例分别为：山西华商国际旅行社擅自变更旅游行程安排案、杭州武林客运旅游有限公司未与旅游者签订合同案、郑州九洲国际旅行社违法委托旅游业务案、珠海泰申国际旅行社无许可经营出境旅游业务案、海南世纪飞扬旅行社降低服务标准案、青海天年阁旅行社绕道赴台案、香格里拉旅游乱象案、未取得导游证从事导游活动案、委托履行旅游接待业务违法案、淘宝网店制作贩卖假导游证案等。10件案例中，罚款合计60.1万元，停业整顿1个月3例，停业整顿10天1例，吊销导游证2例，暂扣导游证6个月2例，因违法犯罪移交司法部门、涉案人员受到刑事处罚1例。

资料来源：http://politics.people.com.cn/n/2014/0609/c1001-25123418.html

谈一谈：旅行社在团队旅游中起到什么作用？

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.3.1 旅行社的类型及其业务

根据国务院2009年2月20日发布的《旅行社条例》，旅行社是指从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。旅行社分为：经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社，经营出境旅游业务的旅行社。

申请设立旅行社，经营国内旅游业务和入境旅游业务的，应当具备下列条件。

(1) 有固定的经营场所。

(2) 有必要的营业设施。

(3) 有不少于30万元的注册资本。

申请设立旅行社，经营国内旅游业务和入境旅游业务的，应当向所在地省、自治区、直辖市旅游行政管理部门或者其委托的设区的市级旅游行政管理部门提出申请，并提交符合《旅行社条例》第六条规定的相关证明文件。受理申请的旅游行政管理部门应当自受理申请之日起20个工作日内做出许可或者不予许可的决定。予以许可的，向申请人颁发旅行社业务经营许可证，申请人持旅行社业务经营许可证向工商行政管理部门办理设立登记；不予许可的，书面通知申请人并说明理由。

旅行社取得经营许可满两年，且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的，可以申请经营出境旅游业务。

申请经营出境旅游业务的，应当向国务院旅游行政主管部门或者其委托的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门提出申请，受理申请的旅游行政管理部门应当自受理申请之日起20个工作日内做出许可或者不予许可的决定。予以许可的，向申请人换发旅行社业务经营

许可证，旅行社应当持换发的旅行社业务经营许可证到工商行政管理部门办理变更登记；不予许可的，书面通知申请人并说明理由。

旅行社设立分社的，应当持旅行社业务经营许可证副本向分社所在地的工商行政管理部门办理设立登记，并自设立登记之日起 3 个工作日内向分社所在地的旅游行政管理部门备案。旅行社分社的设立不受地域限制。分社的经营范围不得超出设立分社的旅行社的经营范围。

旅行社设立专门招徕旅游者、提供旅游咨询的服务网点(以下简称旅行社服务网点)，应当依法向工商行政管理部门办理设立登记手续，并向所在地的旅游行政管理部门备案。旅行社服务网点应当接受旅行社的统一管理，不得从事招徕、咨询以外的活动。

随着《中华人民共和国旅游法》的出台，以上《旅行社条例》中规定的内容和办理程序需要调整。国家旅游局正在研究，目前尚未出台新的条例。

3.3.2 旅游产品

1. 旅游产品的概念

旅游产品又称旅游服务产品，由实物和服务综合构成。向游客销售的旅游项目，其特征是服务为旅游产品构成的主体，其具体展示主要有线路、活动和食宿。

2. 旅游产品的类型

1) 按旅游产品组成状况分类

按旅游产品组成状况分为整体旅游产品和单项旅游产品。

(1) 整体旅游产品。它又称综合性旅游产品，是旅行社根据市场需求为游客编排组合的内容、项目各异的旅游线路，具体表现为各种形式的包价旅游。

(2) 单项旅游产品。它是旅游服务的供方向游客提供的单一服务项目，如饭店客房、航班座位、机场接待等。

2) 按旅游产品形态分类

按旅游产品形态分为团队包价旅游、散客包价旅游、半包价旅游、小包价旅游、零包价旅游、组合旅游和单项委托服务。

(1) 团队包价旅游。它是由 10 名以上游客组成，采取一次性预付旅费的方式，有组织地按预定行程计划进行的旅游形式。团队包价旅游的服务项目通常包括：①饭店客房；② 早餐、正餐和饮料；③市内游览用车；④导游服务；⑤交通集散地接送服务；⑥每人 20 千克的行李服务；⑦游览点门票；⑧文娱活动入场券；⑨城市间交通。

(2) 散客包价旅游。它是指 9 名以下游客采取一次性预付旅费的方式，有组织地按预定行程计划进行的旅游形式。其包价服务项目与团队包价旅游相同。

(3) 半包价旅游。它是在全包价旅游的基础上扣除行程中每日午、晚餐费用的一种旅游包价形式。旅行社设计半包价旅游的主要目的是降低产品的直观价格，提高产品的竞争力，同时也便于游客能够自由地品尝地方风味。团队旅游和散客旅游也可采用此种包价形式。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



(4) 小包价旅游。它又称选择性旅游，由非选择部分和可选择部分构成。非选择部分包括住房及早餐、机场(车站、码头)至饭店的接送和城市间的交通费用，其费用由游客在旅游前预付；可选择部分包括导游服务，午餐、晚餐，参观游览，欣赏文艺节目，品尝风味等，其费用可由游客旅游前预付，也可现付。

(5) 零包价旅游。它是一种独特的旅游包价形式。参加这种旅游包价形式的游客必须随团前往和离开旅游目的地，但在旅游目的地的活动则是完全自由的，如同散客。参加这种旅游形式的游客可以获得团队机票价格的优惠，并可由旅行社统一代办旅游签证。

(6) 组合旅游。这种旅游产生于 20 世纪 80 年代，参加组合旅游的游客从不同的地方分别前往旅游目的地，在旅游目的地组成旅游团，按当地旅行社事先的安排进行旅游活动。

(7) 单项委托服务。这是旅行社根据游客的具体要求而提供的按单项计价的服务。其常规性的服务项目主要有：①导游服务；②交通集散地接送服务；③代办交通票据和文娱票据；④代订饭店客房；⑤代客联系参观游览项目；⑥代办签证；⑦代办旅游保险。

3.4 交通知识

北京大学出版社版权所有 禁止转载

导入案例

中转行程被耽误

马来西亚籍旅客王女士乘中国国际航空公司航班 CA972 到达首都机场 T3 航站楼，欲转乘马来西亚航空公司航班 MH371 返回马来西亚。两个航班之间间隔约 2 小时。马来西亚航空公司航班相关手续需前往 T2 航站楼办理，两座航站楼之间转场时间约为半小时。当天，CA972 航班准时到达 T3 航站楼，时值国庆节前客流高峰期，当王女士经过排队办理入境手续、询问路线、乘坐“摆渡大巴”等步骤，找到马来西亚航空公司值机柜台时，该航班已经停止办理手续。最后，王女士只好在航空公司协助下，改签为第二天的航班出行。

北京边检提示：订机票时最好订在同一航站楼运营的航空公司，如果由于航线限制，必须选择在不同航站楼运营的航空公司，则两程机票间隔最好在 2 小时以上，客流高峰期和雨雪天气多发期，最好预留 3 小时以上，以免耽误行程。若遇到紧急情况，可及时向边检民警或航空公司人员求助，通过特别通道快速办理手续。

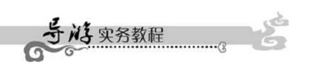
资料来源：http://paper.people.com.cn/rmrbhwb/html/2011-12/03/content_971024.htm

3.4.1 航空客运

1. 航空旅行常识

1) 航班、班次

民航的运输飞行主要有三种形式，即班期飞行、加班飞行和包机飞行。其中，班期飞行是按照班期时刻表和规定的航线，定机型、定日期、定时刻的飞行；加班飞行是根据临时需要在班期飞行以外增加的飞行；包机飞行则是按照包机单位的要求，在现有航线上或



以外进行的专用飞行。此外，还有不定期航班与季节性航班飞行。

航班分为定期航班和不定期航班，前者是指飞机定期自始发站起飞，按照规定的航线经过经停站至终点站，或直接到达终点站的飞行。在国际航线上飞行的航班称为国际航班，在国内航线上飞行的航班称为国内航班。航班又分为去程航班与回程航班。

班次是指在单位时间内(通常用一个星期计算)飞行的航班数(包括去程航班与回程航班)。班次是根据返量需求与运能来确定的。

2) 机场建设费

机场建设费 1980 年在北京一地试行，1981 年在全国推广，一开始只向出境国际旅客征收，后来为了建立旅游发展基金，征收对象扩展到除下述旅客外的所有离境旅客：在国内机场中转未出隔离厅的国际旅客；乘坐国际航班出境和乘坐香港、澳门地区航班出港持外交护照的旅客；持半票的 12 周岁以下的儿童；乘坐国内航班在当日(与机票所到的下一航班起飞时间间隔 8 小时以内)中转的旅客。

3) 机票

乘坐飞机旅行，旅客应根据有关规定购票。购买机票须出示有效证件，并填写旅客订座单。中国居民需出示本人的居民身份证，外国人要出示护照，台湾同胞要持台湾同胞旅行证明或公安机关出具的其他有效身份证件购买机票。机票只限票上所列姓名旅客使用，不得转让和涂改，否则机票无效并机票费不退。国内、国际机票的有效期均为一年。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



图 3-4　航空机票

外国旅游团抵达后，导游人员要核实机票：是否有国内段国际机票，有无返程、出境机票；要弄清出境机票是 OK 票还是 OPEN 票。所谓 OK 票，即已订妥日期、航班和机座的机票，持 OK 票的旅客若在该联程或回程站停留 72 小时以上，国内机票需在联程或回程航班机起飞前两天中午 12 时以前、国际机票需在 72 小时前办理座位再证实手续，否则原订座位不予保留。OPEN 票则是不定期机票，旅客乘机前需持机票和有效证件(护照、身份证等)去民航办理订座手续，包括机票变更、退票、乘机、行李等。

2．民航关于旅客运输的相关规定

1) 国内运输

(1) 订座。旅客只有在订妥座位以后，才能凭该订妥座位的客票乘机，旅客可根据中国国际航空公司(以下简称“国航”)的有关规定向国航售票处或国航代理售票处预订座位。已订妥座位的旅客，应在国航规定的购票时限内购票。如未在购票时限内购票，所订座位

即被自动取消。

(2) 购票。中国旅客购票需出示本人居民身份证或其他有效身份证，并填写《旅客订座单》；外国旅客，华侨，港、澳、台地区同胞购票，需出示有效证件(护照、回乡证、台胞证、居留证、旅行证或公安机关出具的其他有效身份证件)，并填写《旅客订座单》。

(3) 座位再证实。旅客持有订妥座位的联程或来回程客票，如在该联程或回程地点停留 72 小时以上，需在该联程或回程航班离站前两天中午 12 点以前办理座位再证实手续，否则原订座位不予保留。

(4) 客票。客票只限客票上所列姓名的旅客本人使用，不得转让和涂改，否则客票无效，票款不退。

(5) 客票有效期。正常标价的客票有效期为一年，定期客票自旅行开始之日起计算，一年内运输有效。不定期客票自填开之次日零时起计算。

(6) 客票价。客票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与市区之间的地面运输费用。

(7) 儿童票。已满 2 周岁未满 12 周岁的儿童按适用成人票价的 50%付费；未满 2 周岁的婴儿按适用成人票价的 10%付费，不单独占一座位，每一成人旅客只能有一个婴儿享受这种票价。

(8) 变更。旅客购票后，如果要求改变航班、日期、舱位等级，请尽早通知国航、国航应根据实际可能积极办理。

(9) 退票。旅客(团体旅客另行规定)在航班规定离站时间 24 小时以内，2 小时以前要求退票，需支付客票价 10%的退票费；在航班规定离站时间前 2 时之内要求退票，收取客票价 20%的退票费。在航班规定离站时间后要求退票，按误机处理。

(10) 客票遗失。旅客遗失客票，应以书面形式向国航或其销售代理人申请挂失，并需提供足够的证明。在旅客申请挂失前，客票如已被冒用或冒退，国航不承担责任。

(11) 乘机。旅客必须在客票上列明的航班规定离站前 90 分钟到达指定机场，凭客票及本人有效身份证件办理乘机手续。航班规定离站前 30 分钟停止办理乘机手续。

(12) 误机。系指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因其旅行证件不符合规定而未能乘机。旅客误机后，如要求改乘后续航班、在后续航班有空余座位的情况下，国航应积极予以安排，旅客应服从国航安排，不收误机费、误机旅客在航班规定离站时间以后要求退票，需支付客票价 50%的误机费。

(13) 健康。患重病的旅客购票，需持有医疗单位出具的适于乘机的证明。

(14) 安全检查。在乘机前，旅客及其行李(含托运行李和随身携带物品)必须经过安全检查。

(15) 免费行李额。持成人票或儿童票的旅客，每位免费行李额(包括托运和自理行李)为：头等舱 40 千克，公务舱 30 千克，经济舱 20 千克。持婴儿票的旅客，无免费行李额。

(16) 随身携带物品。持头等舱客票的旅客、每人可随身携带两件物品，持公务舱或经济舱客票的旅客，每人只能随身携带一件物品。上述两项每件的体积均不得超过 20 厘米×40 厘米×55 厘米，总重量均不得超过 5 千克。超过规定件数、重量或体积的限制，应作为托运行李托运。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



图 3-5　航空运输行李托运

(图片来源：http://image.haosou.com)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

(17) 不准作为行李运输的物品。国家规定的禁运物品、限制运输物品、危险物品以及具有异味或容易污损飞机的其他物品，不能作为行李或夹入行李内托运。旅客不得携带管制刀具乘机。管制刀具以外的利器或钝器应随托运行李托运，不能随身携带。

(18) 不准在托运行李内夹带的物品。旅客不得在托运行李内夹带重要文件和资料、外交信袋、证券、货币、汇票、贵重物品、易碎易腐物品，以及其他需要专人照管的物品；国航对托运行李内夹带上述物品的遗失或损坏按一般托运行李承担赔偿责任。

(19) 行李包装。托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，并能承受一定的压力。对包装不符合要求的行李，国航可拒绝收运。

(20) 行李赔偿。托运行李如发生丢失或损坏，由国航负责赔偿，赔偿金额每千克不超过人民币 50 元。如行李的价值每千克低于 50 元时，按实际价值赔偿。

(21) 行李声明价值。托运行李每千克价值超过人民币 50 元时，可以办理行李声明价值，国航收取声明价值附加费。声明价值不能超过行李本身的实际价值、每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8000 元。如此项行李丢失，国航按声明价值赔偿。

(22) 航班延误时国航的责任。因国航机务维修、航班调配、商务、机组等原因，造成航班在始发地延误或取消，国航应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务。

由于天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等非国航原因，造成航班在始发地延误或取消，国航应协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

(23) 国航赔偿责任。国航对每名旅客身体伤害的最高赔偿限额，按照国务院的有关规定办理。

(24) 旅客自愿保险。旅客可以自行决定向保险公司投保“国内航空运输旅客人身意外伤害险”。此项保险金额的给付，不免除或减少国航应当承担的赔偿限额。

2) 国际运输

(1) 班期时刻。国际航班班期时刻，是以印刷班期时刻表时所收到的内容为依据。本时刻表中公布的班期时刻、航班、机型、经停地点如有变动，不另行通知。



(2) 订座。旅客乘国际航班，可根据有关规定向航空公司售票处或其代理人预订，已订妥国际、地区航班座位的旅客，应按航空公司规定的出票时限办理购票手续，如未在购票时限内购票，所订座位即被取消。已订妥国际、地区航班座位，包括联程座位的旅客，如所订座位不利用时，应尽早向所订座的航空公司售票处或其代理人提出取消座位。

(3) 座位再证实。已订妥续程或回程国际、地区航班座位的旅客，如在上机地点停留72 小时以上，应最迟在班要起飞前 72 小时对所订座位予以再证实，否则所订座位将自行取消。如在续程或回程地点停留时间在 72 小时以内，无需办理座位再证实。

(4) 客票。客票(包括行李票)是承运人与旅客之间的运输凭证，也是旅客乘机交运行李的凭证。客票只限客票上所列姓名的旅客本人使用。客票不得转让或涂改，经转让或涂改的客票无效。

(5) 客票有效期。普通票价的客票，无论是单程、来回程或环程，有效期为一年。特种票价的客票和有折扣的普通票价客票的有效期，按该票价有关规定计算。

(6) 儿童票。12 周岁以下的儿童按成人全票价的 50%或 67%付费。未满 2 周岁的婴儿，按成人全票价的 10%付费，不单独占一座位。

(7) 乘机。乘国际、地区航班的旅客，必须在规定的时间到达指定的机场；凭机票、有效的护照。签证及旅行证件办妥乘机及出境等各项手续。旅客没有按规定的时间到达指定机场或携带的护照、签证及旅行证件不符合规定，而未能办妥乘机和出境等各类手续引起的一切损失和责任由旅客自负。

(8) 机场费。对每一个从中华人民共和国国际机场出境的国际旅客，收取机场费人民币 90 元。对持有外交护照的旅客、24 小时内过境的旅客，以及 12 岁以下的儿童免收机场费。

(9) 退票。由于承运人及旅客本人原因，旅客未能按客票列明的航程旅行，旅客申请退票，可按规定办理退票。退票只限在原购票地点或经航空公司同意的地点办理。

(10) 计重免费行李额。在国际地区航线上，按旅客票价等级，每一全票或半票旅客免费交运的行李额为：头等票价 40 千克，公务票价 30 千克，经济票价 20 千克。按成人票价10%付费的婴儿无免费行李额。

(11) 计件免费行李额。计件免费行李额适用于中美、中加国际航线上的行李运输。按旅客所购客票的票价等级，对每一全价或半价的旅客交运的免费行李额为：头等和公务票价，免费交运行李件数为两件，每件体积三边之和最大不得超过 62 英寸(158 厘米)。经济和旅游折扣票价，免提交运的行李件数为两件，每件体积三边之和最大不得超过 62 英寸(158 厘米)，但两件之和不得超过 107 英寸(273 厘米)，每件最大重量不得超过 32 千克。按成人票价 10%付费的婴儿可免费交运一件行李，但体积三边之和不得超过 45 英寸(115 厘米)，另外还可免费交运全折叠式或轻便婴儿车或婴儿手推车一辆。超过规定的件数及超过规定的最大体积行李，应交付逾重行李费。

(12) 随身携带物品。除计件免费交运的行李额外，每一持有全价或半价客票的旅客，还可免费随身携带下列物品；女用手提包一个，大衣或雨衣一件或旅行用毛毯一条，手杖一根或雨伞一把，在飞行途中用的少量护肤品，小型照相机一架、小型望远镜一具，婴儿食物(限旅途中食用)，婴儿摇篮(限一个)，仅限协助病人行动的可折叠轮椅或一副拐

北京大学出版社版权所有 禁止转载

杖或撑架或假肢。

(13) 行李包装。随机交运的行李应有承受一定压力的包装，应包装完善，锁扣完好，捆扎牢固。对包装不符合要求的交运行李，承运人可拒绝接受或不负担损坏、破损责任。

(14) 不得作为行李运输的物品。旅客的交运行李和自理行李内不得夹带易燃、易爆、腐蚀、有毒、放射件物质，可聚合物质，磁性物质及其他危险物品。旅客不得携带中华人民共和国和有关国家、地区法律、政府命令和运输过程中规定禁止出境、入境或过境的物品及其他限制运输的物品。旅客乘坐飞机不得携带武器或随身携带利器和凶器。交运行李内不得装有货币、珠宝、金银制品、票证、有价证券和其他贵重物品。

(15) 旅行证件。国际旅客在办理乘机及出境手续前，应办妥护照、签证及旅行证件等一切手续。旅客的护照、签证及旅行证件应随身携带，不得放在交运行李中运输。由于旅客旅行证件不完备而受到损失和支付的费用，承运人不承担责任，但对于因此使承运人受到的一切的损失和支付的费用，包括(但不限于)罚金，旅客负责赔偿。

(16) 货物托运。托运国际货物，应先交海关检验，货物应附有一切必要证明，并应符合货物运输过程中入境、出境和过境国家的有关规定。

(17) 禁运货物。禁止运载文物、毒品和易燃、易爆、腐蚀、有毒等危险物品，以保证运输安全，承运人对托运的货物须进行检查。

(18) 危险货物。国际航线上可载运危险货物其品名、数量和包装等须按照承运人有关规定办理。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

3. 中国民航禁止旅客随身携带或者托运的物品

中国民航自 1999 年 6 月 1 日起，对禁止旅客随身携带或者托运的物品，禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品和乘机旅客限量随身携带的生活用品及数量做了新的规定。禁止旅客随身携带或者托运的物品如下。

(1) 枪支、军用或警用械具类(含主要零部件)。包括以下几类：

① 军用枪、公务用枪。包括手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪等。

② 民用枪。包括气枪、猎枪、运动枪、麻醉注射枪、发令枪等。

③ 其他枪支。包括样品枪、道具枪等。

④ 军械、警械。包括警棍、军用或警用匕首、刺刀等。

⑤ 国家禁止的枪支、械具。包括钢珠枪、催泪枪、电击枪、电击器、防卫器等。

⑥ 上述物品的仿制品。

(2) 爆炸物品类。包括以下几类：

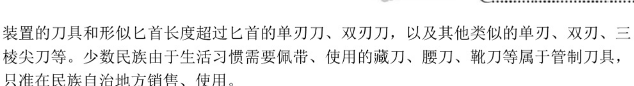
① 弹药。包括炸弹、手榴弹、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹和子弹(空包弹、战斗弹、检验弹、教练弹)等。

② 爆破器材。包括炸药雷管、导火索、导爆索、非电导爆系统、爆破剂等。

③ 烟火制品。包括礼花弹、烟花、爆竹等。

④ 上述物品的仿制品。

(3) 管制刀具。指 1983 年经国务院批准由公安部颁布实施的《对部分刀具实行管制的暂行规定》中所列出的刀具，包括匕首，三棱刀(包括机械加工用的三棱刮刀)，带有自锁



装置的刀具和形似匕首长度超过匕首的单刃刀、双刃刀，以及其他类似的单刃、双刃、三棱尖刀等。少数民族由于生活习惯需要佩带、使用的藏刀、腰刀、靴刀等属于管制刀具，只准在民族自治地方销售、使用。

(4) 易燃、易爆物品。包括氢气、氧气、丁烷等瓶装压缩气体；液化气体；黄磷、白磷、硝化纤维(含胶片)、油纸及其制品等自燃物品；金属钾、钠、锂、碳化钙(电石)、镁铝粉等遇水燃烧物品；汽油、煤油、柴油、苯、乙醇(酒精)、油漆、稀料、松香油等易燃液体；闪光粉、固体酒精、赛璐珞等易燃固体；过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过氧乙酸等各种无机、有机氧化剂；等等。

(5) 毒害品。包括氰化物、剧毒农药等剧毒物品。

(6) 腐蚀性物品。包括硫酸、盐酸、硝酸、有液蓄电池、氢氧化钠、氢氧化钾等。

(7) 放射性物品。包括放射性同位素等放射性物品。

(8) 其他危害飞行安全的物品。如可能干扰飞机上各种仪表正常工作的强磁化物、有强烈刺激性气味的物品等。

(9) 国家法律法规规定的其他禁止携带、运输的物品。

(10) 禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品。除上述规定的物品外，其他可以用于危害航空安全的菜刀、大剪刀、大水果刀、剃刀等生活用刀，手术刀、屠宰刀、雕刻刀等专业刀具，文艺单位表演用的刀、矛、剑、戟等，以及斧、凿、锤、锥、加重或有尖钉的手杖、铁头登山杖和其他可用来危害航空安全的锐器、钝器。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.4.2 铁路客运

1. 旅客列车种类

旅客列车按车次前冠有的字母或4位阿拉伯数字的不同分为以下类型。

(1) 车次前冠有字母“T”的列车为特快旅客列车。

(2) 车次前冠有字母“K”的列车为快速旅客列车。

(3) 车次前冠有字母“D”的列车为动车组旅客列车。

(4) 车次前冠有字母“G”的列车为高铁旅客列车。

(5) 车次以4位阿拉伯数字开头的列车分为普通旅客快车(1×××、2×××、3×××、4×××、5×××)和普通旅客慢车(6×××、7×××、8×××)。

(6) 在春运、暑运期间，还增开车次前冠有字母“L”的临时列车。

(7) 在旅游季节，还增开车次前冠有字母“Y”的临时旅游列车。

2. 车票

车票是旅客乘车的凭证，同时也是旅客加入铁路意外伤害强制保险的凭证。旅客应当根据自己旅行的需要买票。

车票分为两种。

(1) 客票。包括软座、硬座。

(2) 附加票。包括加快票(特别加快、普通加快)、卧铺票(高级软卧、软卧、包房硬卧、



硬卧)、空调票。

车票票面主要应当载明以下内容。

① 发站和到站站名。

② 座别、卧别。

③ 径路。

④ 票价。

⑤ 车次。

⑥ 乘车日期。

⑦ 有效期。

⑧ 乘车人姓名。

⑨ 乘车人身份证号。

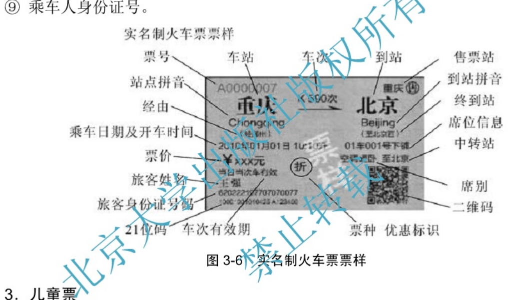


图 3-6 实名制火车票票样

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3．儿童票

身高 1.1～1.4 米的儿童乘车时，应随同成人购买座别相同的半价客票、加快票及相应空调票(简称儿童票)。儿童票的座别应与成人票相同，其到站不得远于成人车票的到站。超过 1.4 米的儿童应买全价票。每一成人旅客可以免费携带身高不足 1.1 米的儿童一名。超过一名时，超过的人数应买儿童票。

身高不足 1.1 米的儿童单独使用卧铺时，应购买全价卧铺票，有空调时还应购买半价空调票。

4．加快票

旅客购买加快票，必须有软座或硬座客票。发售加快票的到站，必须是所乘快车或特别快车的停车站。发售需要在中转换车的加快票的中转站，还必须是有相同等级快车始发的车站。

5．卧铺票

旅客购买卧铺票，必须有软座或硬座客票。乘坐快车时还应有加快票。卧铺票必须和客票的到站、座别相同，但中转换车的旅客，卧铺票只发售到换车站。买卧铺票的旅客在



中途站开始乘车时，应在买票时向车站说明。

持卧铺票的旅客，提前乘坐其他列车到中途站时，应另行购买发站至中途站的车票。

如在列车开车 1 小时后卧铺仍无人使用时，列车长可将该铺另行出售。持票旅客再来卧铺时，应尽量安排同等席别的其他铺位；没有空位时，应编制客运记录交旅客，由到站退还卧铺票价，核收退票费。

为了维护卧铺车厢的正常秩序，每个卧铺只能由持票本人使用。成人带儿童或两个儿童可共用一个卧铺。

6．站台票

进站接送旅客的人应购买站台票。站台票当日使用一次有效。随同大人进站身高不足 1.1 米的儿童及特殊情况经车站同意进站的人员，可不买站台票。未经车站同意无站台票进站时，加倍补收站台票款。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

7．退票

旅客要求退票时，按铁道部最新规定办理，并按收退票费。

8．乘车条件

(1) 旅客应按车票票面指定的乘车日期、车次、座别和铺别上车，并在票而规定有效期内到达到站。

(2) 旅客如在车票票面指定的乘车日期、车次于中途车站上车时，未乘区间的车票票价不退。旅客可在中途停车站下车(市郊票除外)，也可在车票有效期间内恢复旅行；但中途下车后，卧铺票即行失效。

(3) 旅客在乘车途中，车票的有效期终了而要求继续乘车时，应自有效期终了站最近前方停车站起另行补票，核收手续费。定期票可按有效期使用至到站。

9．车票签证

旅客如不能按票面指定的日期和车次乘车时，在不延长客票、加快票有效期间和列车有能力的条件下，可办理一次提前或改晚乘车手续。办理改晚乘车签证手续时，个人最迟不超过开车后 2 小时，团体旅客必须在开车 48 小时以前办理。往返票、联程票、卧铺票不办理改签。

由于承运人责任造成旅客不能按票面记载的日期、车次、座别、铺别乘车时，站、车应重新妥善安排。重新安排的列车，座席、铺位高于原票等级时，超过部分票价不予补收；低于原票等级时，应退还票价差额，不收退票费。

旅客在中转站换车和中途下车恢复旅行时，都应先行到车站办理签证手续。

10．变更径路

旅客在车站和列车内可要求变更一次径路，但需在车票有效期间内能够到达到站时方可办理。办理时收回原票，换发代用票，原票价低于变更径后的票价时，应补收新旧径路

里程票价差额，核收手续费；原票价高于或相等于变更后的径路票价时，持原票乘车有效，差额部分(包括列车等级不符的差额)不予退还。

11．变更座别和铺别

旅客要求变更座别、铺别时，由票价高的变更为票价低的不办理；由票价低的变更为票价高的，应换发代用票，补收变更区间的票价差额，核收手续费，不足起码里程时，按起码里程计算。

12．越站乘车

旅客在车票到站前要求越过到站继续乘车时，在有能力的情况下列车应予以办理，核收越站区间的票价和手续费，办理时换发代用票。不足起码里程时，按起码里程计算。遇到下列情况不能办理越站。

(1) 列车严重超员。

(2) 乘坐卧铺的旅客买的是给中途预留的卧铺。

(3) 乘坐的回转车途中需要甩车。

13．检票、验票和收票

为了维护秩序，保证旅客安全，旅客购票上车时必须经指定的检票口进站。车站对进站人员持用的车票、站台票经确认后打查验标记。对出站人员的车票、站台票和团体旅客证应收回，中途下车和换车旅客的车票不加剪也不收回。旅客要报销凭证时，卡片式车票将有日期、票价的一端撕下交给旅客；计算机票、代用票、区段票应撕角后交给旅客。学生票不给报销凭证。出站人员的站台票应将其副券撕下。

在列车上或到站发现未经车站剪口和应签而未签证的车票，应补剪、补签并核收手续费，但对已使用至到站的车票不再补剪、补签、乘坐卧铺车旅客的车票，由列车员代为保管并发给卧铺证，下车前交换。对于持用减价票和铁路签发的各种乘车证的旅客，检票时应对照减价凭证和规定的相应证件。

14．丢失车票的处理

实名制车票丢失后挂失补办的措施主要是：旅客购买实名制车票后如丢失车票，在不晚于车票票面发站停止检票时间前 20 分钟，可到车站售票窗口办理挂失补办手续。旅客办理挂失补办手续，应提供购票时所使用的有效身份证件原件、原车票乘车日期和购票地名称。

挂失补办具体步骤如下。

(1) 车票不慎丢失后，旅客要在不晚于票面发站停止检票时间前 20 分钟前往车站指定的窗口办理挂失手续。车站工作人员在确认旅客身份、车票等信息准确无误后，旅客要根据原车票车次、席位、票价重新购买一张新车票，并且新车票票面注有“挂失补”字样。

(2) 新车票发售后，原票失效。

(3) 持新车票乘车时，旅客应该向列车上工作人员声明。到站前，列车长在确认该席

北京大学出版社版权所有 禁止转载

位使用正常后，会开具客运记录交给乘车旅客，作为其到站退票的凭证。

(4) 旅客在到站后的24小时内，凭客运记录、新车票和购票时所使用的有效身份证件原件，可前往退票窗口办理新车票退票手续，但要按照规定收取补票的手续费2元。

15. 不符合乘车条件的处理

对于下列不符合乘车条件乘车的旅客，除按规定补票、核收手续费外，还必须加收应补票50%的票款。

(1) 旅客无票或持用失效车票乘车时，应补收自乘车站(不能判明时从列车始发站)起至到站止车票票价。

(2) 持伪造或涂改的车票乘车时，除按无票处理外，并送交公安部门处理。

(3) 持站台票上车并在开车后20分钟仍不声明时，按无票处理。

(4) 持用低等级的车票乘坐高等级列车铺位、座席时，补收所乘坐区间的票款差额。

(5) 旅客使用半价票没有减价凭证或不符合减价条件时，补收全价票价与半价票价差额。

16. 旅客携带品范围

(1) 旅客携带品由自己负责看管。每人免费携带品的重量和体积是(特殊区段另有规定者除外)：儿童(包括免费儿童)10千克，外交人员35千克，其他旅客20千克。携带品的长度和体积要适于放在行李架上或座位下，并不妨碍其他旅客乘坐和通行。携带品的外部尺寸(长、宽、高的总和)最大不得超过160厘米；杆状物品的长度不得超过200厘米，重量不得超过20千克。

(2) 凡危险品(如雷管、炸药、鞭炮、汽油、煤油、电石、液化气体等爆炸、易燃、自燃物品和杀伤性剧毒物品)、国家限制运输物品、妨碍公共卫生的物品、动物，以及损坏或污染车辆的物品(如鸡、鸭、鹅、狗、猪、猴、猫、蛇)都不能带入车内。在保证安全和卫生的条件下，可携带下列物品。

① 安全火柴20小盒，气体打火机5个。

② 不超过20毫升的指甲油、去光剂、染发剂。不超过100毫升的酒精、冷烫液。不超过600毫升的摩丝、发胶、卫生杀虫剂、空气清新剂。

③ 军人、武警、民兵、公安人员和猎人凭法规规定的持枪证明佩带的枪支、子弹。

④ 初生雏20只。

17. 行李的范围

行李是指旅客自用的被褥、衣服、个人阅读的书籍、残疾人车和其他旅行必需品。

在行李中不能夹带货币、证券、珍贵文物、金银珠宝、档案材料等贵重物品和国家禁止、限制运输物品及危险品。行李每件的最大重量为50千克，体积以适于装入行李车为限，但最小不得小于0.01立方米。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

18．包裹的范围

包裹是指适合在旅客列车行李车内运输的小件货物。

包裹分为四类。

(1) 一类包裹。范围：①自发刊日起 5 天以内的报纸；②中央、省级以上政府部门宣传用非卖品；③新闻图片；④中小学生课本。

(2) 二类包裹。范围：①抢险救灾物资；②书刊；③鲜或冻鱼类、肉类、蛋类、奶类、果蔬类。

(3) 三类包裹。范围：不属于一、二、四类包裹的物品。

(4) 四类包裹。范围：①一级运输包装的放射性同位素、油样箱、摩托车；②计算机、录像机、影碟机、音响；③服装；④泡沫塑料及其制品；⑤超过包裹规定重量的物品；⑥ 国务院铁路主管部门指定的其他需要特殊运输条件的物品。

包裹每件的体积、重量与行李相同。

19．行李、包裹的托运

旅客在乘车区间内凭有效客票每张可托运一次行李，残疾人车不限次数。

(1) 托运下列物品时，托运人应提供规定部门签发的运输证明。

① 金银珠宝、珍贵文物、货币、证券、枪支。

② 警犬和国家法律保护的动物。

③ 省级以上政府宣传用非卖品。

④ 国家有关部门规定的免检物品。

⑤ 国家限制运输的物品。

⑥ 承运人认为应提供证明的其他物品。

(2) 托运动、植物时，应提供动、植物检疫部门的检疫证明。

20．行李包裹的领取

行李从运到日起，包裹从发出通知日起免费保管 3 天。逾期到达的行李包裹免费保存 10 天；超过免费保管期限时，按日核收保管费。因事故或不可抗力等原因而延长车票有效期的行李，按车票延长日数增加免费保管日数。

21．保价运输

旅客或托运人托运的行李、包裹分为保价运输和不保价运输两种，按哪种方式运输，由旅客或托运人选择，并在托运单上注明。按保价运输时，可分件声明价格，也可按一批全部件数声明价格，但按一批办理时不得只保其中一部分。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.4.3　水路客运

1．一般知识

中国的水路交通分为沿海航运和内河航运两大类。

航行在沿海和江湖上的客轮大小不等，船上的设备差异很大。大型客轮的舱室一般分五等：一等舱(软卧，1～2 人)，二等舱(软卧，2～4 人)，三等舱(硬卧，4～8 人)，四等舱(硬卧，8～24 人)和五等舱(硬卧)，还有散席(包括座席)。豪华客轮设有特等舱(由软卧卧室、休息室、卫生间等组成)。

2．船票

船票分普通船票和加快船票，又分成人票、儿童票(1.1～1.3 米的儿童)和残疾军人优待票。

旅客在乘船前丢失船票应另行购票。上船后旅客丢失船票，如能提出足够的证明，经确认后无需补票；无法证明时，按有关规定处理。

3．行李

乘坐沿海和长江客轮，持全价票的旅客可随身携带免费行李 30 千克，持半价票者和免票儿童 15 千克；每件行李的体积不得超过 0.2 立方米，长度不超过 1.5 米，重量不超过 30 千克。乘坐其他内河客轮，免费携带的行李分别为 20 千克和 10 千克。

下列物品不准携带上船：法令限制运输的物品，有臭味、恶腥味的物品，能损坏、污染船舶和妨碍其他旅客的物品，爆炸品、易燃品、自燃品、腐蚀性物品、有毒物品、杀伤性物品和放射性物质。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.5　邮电通信知识

3.5.1　邮件

邮件分为函件和包裹两大类，其中函件又分为信函、明信片、印刷品、印刷品专袋、航空邮件、小包和保价信函；包裹分为普通包裹、脆弱包裹和保价包裹。

按处理时限划分，邮件又分为普通邮件和特快专递邮件。

各类邮件禁止寄有爆炸性、易燃性、腐蚀性、碱性、酸性和放射性的各种危险物品，麻醉药物和精神药品，以及国家法令禁止流通或寄递的物品等。

3.5.2　电话

电话是深受人们喜爱的快速通信手段。电话费用一般由打电话者自理，但也有“受话人付费电话”(collect calls)，即发话人挂号时申明受话人支付话费的电话，目前该业务原则上只对与我国有直达电路的国家和地区开放。

为了方便人们打电话，电信单位开发了磁卡电话业务，即用户利用磁卡通过磁卡电话机实现通话的一种简便通话方式。打电话前，用户需事先根据需要购买不同面值的磁卡。

目前人们大量使用的 IP 电话卡与上述传统电话业务相比，可使用户节省大量的长途通话资费。

用户若希望直拨国内、国际电话，必须知道有关国家和地区城市的电话代码。

直拨国内电话，其顺序如下：城市代码＋用户电话号码。如拨打上海号码为 321720××的电话时，拨号 021321720××即可。

直拨国际电话，其顺序为：国际字冠＋国家(或地区)代码＋城市(地区)区号＋用户电话号码。如直拨法国巴黎号码为 42246879 的电话时，拨号 0033142246879 即可。注意，有些国家、城市(地区)的区号第一位数是 0，如美国的代码是 01，但在直拨国际电话时不用拨 0，只需拨 1 即可。

3.5.3 传真

传真是当前旅游联系最普遍的快捷通信方式，它可把团体签证和有领导人签字的文件、照片、图纸等真迹由远处送达。传真克服了电报、电传等只能传递文字但不能传递文件原样的缺点。发国际、国内传真办法与打国际电话、国内长途电话一样，先拨通对方国家、地区传真代码(同国际电话、国内长途电话的代码)，然后发出传真即可。传真的计费同电话。

3.5.4 网络

1. QQ、Skype

QQ 是由腾讯公司出品的通信软件，其在中国的应用尤为广泛，是国内比较认可聊天、交友、网络公务的工具。它可以实现视频、音频聊天，文件传输等功能，可靠而便捷。用户只需要去腾讯网页免费下载即可享用。此外，QQ 还具有很强的娱乐功能，可实现网上互动游戏。

Skype(中文名：讯佳普)是一款网络即时语音沟通工具，其具备 IM 所需的功能，如视频聊天、多人语音会议、多人聊天、传送文件、文字聊天等。它可以免费高清晰与其他用户语音对话，也可以拨打国内国际电话，无论固定电话、手机均可直接拨打，并且可以实现呼叫转移、短信发送等功能。

2. 微信、WhatsApp、Viber

微信(英文名：wechat)是腾讯公司于 2011 年 1 月 21 日推出的一个为智能终端提供即时通信服务的免费应用程序，微信支持跨通信运营商、跨操作系统平台通过网络快速发送免费(需消耗少量网络流量)语音短信、视频、图片和文字，同时，也可以使用通过共享流媒体内容的资料和基于位置的社交插件“摇一摇”“漂流瓶”“朋友圈”“公众平台”“语音记事本”等服务插件。

WhatsApp(WhatsAppmessenger)是一款目前可供 iOS 手机、Android 手机、Windows

北京大学出版社版权所有
禁止转载



Phone 手机、Symbian 手机和黑莓手机用户使用的、用于智能手机之间通信的应用程序。该应用程序借助推送通知服务，可以即刻接收亲友和同事发送的信息。可免费从发送手机短信转为使用 WhatsApp 程序，以发送和接收信息、图片、音频文件和视频信息。

Viber 是一种智能手机使用的跨平台网络电话及即时通信软件，能在 3G 和 Wi-Fi 网络上运作。Viber 用户无需注册或付款，只要双方都有安装这套软件就能彼此免费通信。用户可以通过无线网络或 UMTS，与其他用户免费通话及传送短信、图片、视频和音频媒体。目前 Viber 支持包括中文在内的多国语言。

3．Twitter、Facebook

Twitter 是一个提供社交网络服务(Social Network Service)及微博客服务的网站，是全球互联网上访问量最大的十个网站之一。它利用无线网络、有线网络和通信技术，进行即时通信，是微博客的典型应用。它允许用户将自己的最新动态和想法以短信形式发送给手机和个性化网站群，而不仅仅是发送给个人。所有的 Twitter 消息都被限制在 140 个字符之内。

Facebook 是一个创办于美国的社交服务网络，有即时通信、时间轴、捅程序、礼物、应用程序、直播频道、热门话题等功能服务。目前，Facebook 已成为全球最大的社交网络。

4．电子邮件

人们可利用互联网接发电子邮件（E-mail），既能传送团文、游客行程、团队计划等旅游业务文件，又可发送产品计划书、新景点等新产品介绍，快捷方便而且经济实用。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

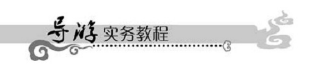
知识链接 3–5

智慧旅游，也被称为智能旅游。它是指利用云计算、物联网等新技术，通过互联网或移动互联网，借助便携的终端上网设备，主动感知旅游资源、旅游经济、旅游活动、旅游者等方面的信息，迅速发布，让人们能够及时了解这些信息，适时安排和调整工作与旅游计划，从而达到对各类旅游信息的智能感知、方便利用的效果。智慧旅游的建设与发展最终将体现在旅游管理、旅游服务和旅游营销的三个层面。现已有 18 座城市入选首批“国家智慧旅游试点城市”，这 18 座城市分别是:

北京、武汉、福州、大连、厦门、洛阳、苏州、成都、南京、黄山、温州、烟台、无锡、常州、南通、扬州、镇江、武夷山。



图 3-7 智慧旅游终端



3.6 卫生常识

导入案例

罗国勇现任广州广之旅国际旅行社股份有限公司出境游游总部团队服务部副经理，也是欧洲游中心当家领队。他在带团时对每位客人都非常关心，特别是对老人家。有一次在带领一个去欧洲的旅行团时，一位老人家在回到酒店房间里突然发生中风症状，他凭着经过培训的处理中风的经验和晚上回酒店查房的职业习惯，迅速发现并安全地对客人进行现场处理并及时送医，在抢救客人的同时还和保险公司积极取得联系，最后客人痊愈并获取了保险公司的赔偿。

资料来源：http://travel.gmw.cn/2014-05/15/content_11328809.htm

导游员在陪同游客的旅游过程中，为使旅游活动得以顺利进行，保护好游客的安全，应学习、掌握必要的卫生和急救、护理知识。在旅游中，游客通常可能出现的卫生与人身安全的问题主要有以下几种类型。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.6.1 晕车(机、船)

晕车、晕机、晕船者旅行前不应饱食，需服用药物(最好让其服用自备药或医生提供的药)；可能时让其坐在较平稳的座位上；长途旅行中游客晕机(车、船)，导游员可请乘务员协助。

3.6.2 中暑

中暑的主要症状是大汗、口渴、头昏、耳鸣、眼花、胸闷、恶心、呕吐、发烧，严重者会神志不清甚至昏迷。人长时间地处在暴晒、高热、高湿热环境中容易中暑。盛夏旅游期，导游员在带团时要注意劳逸结合，避免游客长时间在骄阳下活动。若有人中暑，可让中暑者于阴凉通风处平躺，解开衣领，放松裤带；可能时让其饮用含盐饮料，对发烧者要用冷水或酒精擦身散热，服用必要的防暑药物；缓解后让其静坐(卧)休息。严重中暑者在做必要处置后应立即送医院。

3.6.3 食物中毒

食物中毒对人体的危害很大，其症状是上吐下泻，特点是起病急、发病快、潜伏期短，若救治不及时会有生命危险。发现游客食物中毒，应让其多喝水以缓解毒性，严重食物中毒者应立即送医院抢救。食物中毒常由饮食不卫生引起，导游员应带领游客在定点餐馆用餐，并随时提醒游客不要食用小摊上的食品。

3.6.4 骨折

游客发生骨折需及时送医院救治，但在现场，导游员应做力所能及的初步处理。



1．止血

有人骨折应及时止血。止血的方法常用的有：手压法，即用手指，手掌、拳在伤口靠近心脏一侧压迫血管止血；加压包扎法，即在创伤处放厚敷料，用绷带加压包扎；止血带法，即用弹性止血带绑在伤口靠近心脏一侧的大血管处止血。

2．包扎

包扎前最好要清洗伤口，包扎时动作要轻柔，松紧要适度，绷带的结口不要在创伤处。

3．上夹板

就地取材上夹板，以求固定两端关节，避免转动骨折肢体。

3.6.5　心脏病猝发

游客心脏病猝发时，切忌急着将患者抬或背去医院，而应让其就地平躺，头略高，由患者亲属或领队或其他游客从患者口袋中寻找备用药物让其服用；同时，地陪应主动、迅速联系附近的医院或急救医院让医生前来救治，病情稍稳定后送医院。

3.6.6　蝎、蜂蜇伤和蛇咬伤

若游客被蝎、蜂蜇伤，导游员要设法将毒刺拔出，用口或吸管吸出毒汁，然后用肥皂水，条件许可时用5%的苏打水或3%的淡氨水洗敷伤口，同时服用止痛药。导游员、游客如识中草药，可用大青叶、药荷叶、两面针等捣烂外敷。严重者要送医院抢救。

蛇咬伤，若伤处在手臂或腿部，可在咬伤处上方5～10厘米处用一条带子绑住，但不要切断血液循环。在医护人员治疗之前，用肥皂和水清洗蛇咬伤处，或用消毒过的刀片在蛇毒牙痕处切一道深约半厘米的切口，切口方向应与肢体纵向平行，然后用嘴将毒液吸出吐掉。

当旅游团中有人中暑，食物中毒，骨折，心脏病猝发，被蝎、蜂严重蜇伤，被蛇咬伤时，导游员应报告旅行社，并把严重者送医院治疗、抢救。

3.6.7　踝关节扭伤

旅行中爬山，在凹凸不平的路上行走或穿高跟鞋上下台阶等，往往会发生踝关节扭伤，又称“崴脚”。扭伤后，踝关节行动不便，局部肿胀，皮下瘀血，走路时疼痛加剧，影响行程的继续。

发生踝关节扭伤后，要赶快治疗。在治疗过程中，要抬高患肢先用冰袋或冷毛巾敷，以减轻疼痛和皮下出血，然后用活血散瘀的药膏外贴患处。

如果有干胶布，可以将胶布自内踝关节上20厘米垂直绕过脚跟部，拉紧，再粘贴在外踝关节上20厘米处。然后再用几条胶布横向从踝关节向上固定，注意只能贴大半圈，以保证血液回流通畅。轻度扭伤的病人休息一会，就可以下地行走，10天后再将胶布去掉，基本能痊愈。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

要是旅途中既无药物又无胶布，还可以用一只手握住扭伤的脚踝，另一只手抓住脚趾，由外向里摇晃，再让脚趾尽量向下弯曲，然后使脚尖尽量向上弯曲，反复多次，会有所好转。

如果是严重扭伤，如韧带完全撕裂、踝关节不稳定者，严禁乱按乱揉，要立即送医院做石膏靴固定治疗。

3.6.8 小腿抽筋

小腿抽筋在医学上被称为腓痉挛，是因为腿肚的腓肠肌痉挛而引起腿部抽筋，并伴有剧痛，令人暂时不能动弹。若是发生在游泳时，是很危险的。旅行时，由于路比平时走得多(尤其是登山旅行)，腓肠肌过度疲劳，小腿抽筋也是常有的事。

治疗的方法较多，也简单易行，都是以放松局部肌肉来达到缓解疼痛的目的。

1. 旋转法

起身而坐，伸直抽筋的腿，用手握住前脚掌，向外侧旋转踝关节，只要动作连贯有力，通常能立即止住剧痛。

2. 扳脚法

取坐姿，一只手用力压迫痉挛的腿肚肌肉，另一只手抓住足趾向后扳脚，使足部背曲，再上下活动一下脚，抽筋就能得到缓解。

3. 按压法

在膝关节内侧膝窝两边有硬而突起的肌肉主根，腓肠肌头神经根便附将在里面，用大拇指强力按压此处，异常兴奋的神经就会镇静下来，从而达到停止抽筋、消除疼痛的目的。

4. 按摩法

用双手交替顺静脉的走向，由下至上轮流按摩腿肚肌肉。也可以把小腿肌肉放在手掌中轻轻滚动摇晃，或从侧面轻拍肌肉。以此使腿肚肌肉放松，并恢复正常的血液循环。如果上述方法未能完全解除症状，可改用热毛巾、热水袋敷于腿肚处，热敷法能有效促进肌肉的血液循环，缓解痉挛。若是在游泳时发生抽筋，可将大腿尽量向前伸直，脚跟向前蹬，用手使劲往身体方向扳脚拇指，反复多次，直至症状消失。但在每次扳脚之前，都要深吸一口气再游入水中。

小腿抽筋的预防是比较简单的，在活动前、活动后、睡前，按摩腿肚肌肉即可。常常抽筋的人可在游泳前将捣烂的生姜渣汁涂在腿上，充分按摩，便能取得很好的预防效果。

3.6.9 呼吸停止

无论是意外事故，还是疾病发作，只要患者呼吸停止持续 4 分钟，就会因脑组织缺氧坏死而死亡。人工呼吸是在患者不能进行自主呼吸时，向其提供所需氧气的最快速有效的方法。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



(1) 抢救者处于患者的左侧或右侧，一手捏住患者的鼻孔，以防吹气时气从其鼻孔漏出；另一手托起患者的下巴，以防舌根反坠，同时阻止气体进入胃里，确保呼吸道畅通。

(2) 用自己的嘴对准并包绕封住患者的嘴，要完全堵住，不让吹出的气从四周围漏掉。

(3) 深呼吸后，对准患者的口快速、有力地将气体吹入，到患者胸部扩张、鼓起来后停止吹气，让其胸部自然缩回，肺内气体逸出。反复进行，直到患者呼吸恢复为止。

上述方法，对于成人每分钟进行 14～18 次，儿童每分钟进行 15～20 次。

当患者恢复了微弱的自主呼吸后，抢救者仍然要按他的呼吸节律继续吹气，或隔一两次进行一次人工呼吸予以辅助，直至医护人员赶到或患者呼吸完全恢复正常。

3.6.10 心跳停止

当患者因事故或疾病以致心跳停止时，及时地进行心脏按压，极有机会使生命复苏。这是一种从体外压迫停跳的心脏，人为地建立血液循环并激发心脏恢复跳动的一种急救方法。具体步骤如下。

(1) 找到按压的准确位置，即胸骨正中 1/3 的地方，并非压胸部。

(2) 确定心跳已完全停止，否则按压心脏会适得其反。

(3) 将患者放在硬板床、硬木板或平整的地面上，仰卧。不要选择软床、软垫，否则会降低按压的效果。

(4) 抢救者站在患者的一侧，两手掌重叠放在其胸骨正中 1/3 处，用力向下按压，使胸骨下陷 3～5 厘米，然后迅速完全放松，胸廓恢复到原位，然后再按压，再放松，反复进行，直到恢复心跳或医护人员到来或送抵医院为止。

(5) 压力放松时，手不要挪位，不要离开患者胸部。按压的频率是成人 60～80 次/分，儿童 80～100 次/分，婴儿 100 次/分。成人按压需两只手；对儿童进行心肌按压，只用一只手，用力为成人的一半；婴儿只能用两个手指来按压，压力为儿童的一半。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.7 货币和保险知识

3.7.1 货币知识

1. 外汇

外汇，是指以外币表示的可用于国际结算的一种支付手段，它包括外国货币(钞票、铸币等)、外币有价证券(政府公债、国库券。公司债券、股票、息票等)、外币支付凭证(票据、银行存款凭证、邮政储蓄凭证等)及其他外汇资金。

中国对外汇实行由国家集中管理、统一经营的方针。在中国境内，禁止外汇流通、使用、质押，禁止私自买卖外汇，禁止以任何形式进行套汇、炒汇、逃汇。

海外游客来华携入的外币和票据金额没有限制，但入境时必须据实申报。在中国境内，海外游客可持外汇到中国银行及各兑换点兑换成人民币，但要保存好银行出具的外汇兑换证明(俗称水单，其有效期为半年)。离境时，人民币如未用完，可持水单将其兑换回外汇，

最后经海关核验申报单后可将未用完的外币和票证携出。

在中国境内，目前可兑换成人民币的外币币种包括：澳大利亚元、美元、加拿大元、欧元、荷兰盾、丹麦克朗、挪威克朗、瑞典克朗、瑞士法郎、英镑、日元、马来西亚元、新加坡元、泰国铢、菲律宾比索等。

2．旅行支票

旅行支票，是银行或旅行支票公司为方便游客，在游客交存一定金额后签发的，票面额固定的、没有指定的付款人和付款地点的定额票据。购买旅行支票后，游客可随身携带，在预先约定的银行或旅行社的分支机构或代理机构凭票取款，比带现金旅行安全便利。

购买旅行支票时，游客需当场签字，作为预留印鉴；支取款项时必须当着付款单位的面在支票上签字；付款单位将两个签字核对无误后方予付款，以防假冒。

中国银行在收兑旅行支票时收取 0.75%的贴息。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3．信用卡

信用卡，是指银行或信用卡公司为提供消费信用而发给客户在指定地点支取现金、购买货物或支付劳务费用的信用凭证，实际上是一种分期付款的消费者信贷。信用卡上印有持卡者姓名、持卡者账号及每笔赊购的限额、签字有效期和防伪标记等内容。

信用卡的种类很多，按持卡人的资信程度分为普通卡、金卡和白金卡(其资信程度依次递增)；按发卡机构的性质分为旅游卡(由商业、旅馆、服务等部门发出)和信用卡(银行或金融机构发出)；按使用地区分为世界通用卡和地区用卡。为了避免风险，发卡机构对其发行的信用卡规定使用期限一般为 1～3 年，并规定一次取现或消费的最高限额。

我国目前受理的主要国际信用卡有七种：万事达卡(MasterCard)、维萨(VISA)卡、运通卡、大莱卡、JCB 卡、百万卡和发达卡等。

4．储蓄卡

得益于金融界的不断发展及我国出境旅游人数呈逐年上升的趋势，我国游客可以在国外用有银联标志的储蓄卡，在有银联标志的提款机上提取游客所在国货币，手续费因银行规定不同而不同。

3.7.2　保险知识

保险是一种风险转移机制，即个人或企业通过保险将一些难以确定的事故转移给别人去负担。以付出一笔已知的保险费代价，就可将损失转移给保险公司承担。当然，办理保险本身并不能消除风险，保险只能为因遭风险损失的人提供经济补偿。

来华旅游者大多在国外保了旅行意外伤害保险，而入境后，外国旅游团一般都自动加入了中国的保险。我国的各大旅行社都与中国人民保险公司总公司签订了有关协议。

阅读案例 3—2

旅行社旅客责任保险陪同人员须知

根据××旅行社与中国人民保险公司总公司协议，特制订《旅行社旅客责任保险陪同人员须知》如下。

1. 基本知识

(1) 保险范围。总社自联的外国旅游团队(散客除外)入境后均加入保险。

(2) 保险期限。从旅客抵达中国境内时起算，20 天为限。

(3) 索赔期限。事故发生后，全陪应协助地陪在 24 小时内告知当地分(支)社和当地保险公司，并在 3 天内递交书面通知，同时报告组团社。

(4) 索赔通知内容。出事情况、原因、有无涉及第三责任者，估计损失或赔偿金额等。

(5) 赔款的支付。保险公司按我方提供的索赔凭证决定赔款外汇或人民币，因此陪同或客人在用外汇支付车费、医疗费、急需用品费等费用时，一定要索取外汇发票。保险总公司接到保险分(支)公司的意见及赔款计划书后，20～30 天内将赔款支付总社或通知拒赔，保险分、支公司不支付赔款。

(6) 可退还找到的行李物品。保险公司已按全损赔偿的行李物品，如找回，该行李所有权归保险公司。如旅客要求退还原行李物品，则应在收到失物已找回的通知一个月内领取，或委托他人代领，同时退回赔款。

2. 行李物品的丢失、被盗或损坏

1) 行李物品的丢失

(1) 行李物品的错运、错发。如发生行李物品的错运、错发事故后，经查确系××社有关人员的疏忽，保险公司可负责再次托运的费用，陪同人员可将有关情况书面说明并经领导或有关分(支)社盖章连同再次托运的正本收据寄××社，向保险公司提出索赔。金额限制在人民币 1000 元以内。同时，为向旅客提供优质服务，可购买必需替换用的内衣及生活必需品如牙具等，金额以人民币 100 元为限，可凭购物的发票正本及情况说明一份(必须由有关分(支)社盖章)寄××社向保险公司索赔。

(2) 旅客到目的地后，没有领到行李。届时，陪同人员务必将行李牌拿到手，并请丢失行李者填写证明一份，列明所丢物品及金额，同时陪同人员也必须写情况说明一份，签字并经当地分(支)社盖章后，一并寄给××社向保险公司索赔。

(3) 行李包装物的损坏。由于运输过程中装卸不慎，将旅客所用的行李包装物损坏，陪同人员可掌握在人民币 50 元以内替旅客修理或购买新的包装物，凭发票的正本寄××社向保险公司索赔。

(4) 如因包装物损坏，而使旅客行李物品全部或部分丢失，可按(2)的方式办理。

2) 行李物品的被盗窃

(1) 旅客行李物品被盗窃后，陪同人员首先应向当地公安部门或宾馆的保卫部门报案，尽可能拿到证明材料。同时要求旅客列明所丢物品的品名、金额。陪同人员也要书面说明

北京大学出版社版权所有 禁止转载

情况，经当地分(支)社盖章后寄××社向保险公司索赔。

(2) 对于旅客的个人物品，如照相机等在其个人照料或携带下丢失，保险公司不予赔偿。

3. 人身的伤亡

如旅客在旅游时发生意外事故，陪同人员应尽快与当地保险公司联系，申请检验。但对外(旅客)不必说明或介绍保险人员。

(1) 旅客一旦发生事故，陪同人员送旅客到医院治疗，以下费用均可向保险公司提出索赔。

① 送旅客就医的出租汽车车费(以车票为准，需写明路线及日期)。

② 治疗意外伤病的挂号费、住院费(不包括特别护理费、伙食费及营养费)、手术费、药费、化验费、透视费等，因旅客大多数在国外投保了旅行意外伤害保险，因此，以上费用只有在旅客提出向旅行社索赔时，陪同人员将以上所有费用的正本报××社向保险公司索赔，副本无效。这些费用一般应由旅客先行支付，陪同人员不宜事先垫付，因为不论医药费支付多少，保险公司所承担的责任以人民币4000元为限，超过部分不能索赔。

(2) 如旅客由于意外伤病不幸死亡，应立即通知当地保险公司申请检验，除出具在医院抢救所支出费用的收据外，陪同人员还应请医院或急救中心出具写明死亡原因的死亡证明。

(3) 旅客伤亡的索赔程序仍是××分(支)社写明情况，寄××社向保险公司索赔。

4. 旅客丢失行李物品或发生事故如属以下情况，保险公司不予赔付。

(1) 首饰、现金、息票、信用卡票据、有价证券、邮票、文件账册、说明书、手稿、设计图文、电脑资料、飞机票、船票、车票、护照，动、植物及标本。

(2) 假牙、假肢、隐形眼镜。

(3) 金银、珠宝、古字画及古玩。

(4) 行李物品的自然磨损、虫咬、变色、锈蚀或老化。

(5) 慢性病、传染病、分娩、怀孕、流产及牙科疾病，以及因这些疾病而施行手术治疗所致的死亡。

5. 备注

以上条款如有未尽之处，应以××旅行社与中国人民保险公司总公司签订的《旅行社旅客责任保险协议书》及《旅行社旅客责任保险实施细则》为准。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.8 礼貌、礼节常识

礼貌是人与人之间在接触交往中相互尊重和友好的行为规范。礼节则是人们在交际场合中相互问候、致意、祝愿的惯用形式。礼节是礼貌具体的表现。

礼貌、礼节属于文化，是构成精神文明的基本要素，是适应最大多数人需要的伦理道德规范，是文明行为的最基本要求。礼貌、礼节的核心是尊重人，是一个自我认识、自我养成、自我提高的过程。一名优秀的导游员总是把礼貌修养视作自身修养不可缺少的一部分。





图 3-8 社交礼仪

(图片来源：http://www.dflyjx.com)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.8.1 接待礼节

1. 问候与致意

问候就是向对方说一些表示良好祝愿或欢迎的话，如“您好”“早上好”“下午好”“晚上好”“欢迎光临”等。

问候时，距离不应太远，以正常说话声音使对方能听清为宜，眼睛应注视对方。通常，年轻者应先向年长者问候，男性应先向女性问候，身份低者应先向身份高者问候。

致意包括招手、微笑、点头示意等。与同事、熟人每天第一次见面时可以问候，再见面时微笑或点头示意即可。在社交场所，由于人多、距离较远，与不太熟悉的人也可致意。在服务工作岗位上时，遇到身份高的领导或者熟人时也可致意。

2. 介绍

人际交往中，不相识的人若有相识的愿望，可自我介绍或由第三者介绍。

自我介绍或介绍他人时，态度要诚恳。自我介绍时要自信并自识，需有自知之明，对自己作出正确的评价；要自谦，对自己的评价要留有余地。介绍他人时要热情、客观、掌握分寸。介绍有先后之别：一般是先将身份低、年轻者介绍给身份高者和年长者；先将男士介绍给女士；先将主人介绍给客人。介绍时，一般双方要起立，年长者、身份高者和女士可例外。

递名片是社交场合一种重要的自我介绍方式。递名片时应用双手(至少用右手)，目视对方，微笑致意；接名片时也要用双手，以示尊重，接过名片后应认真看一遍再收好。

西方人交往时一般不随意交换名片。

3. 见面礼节

(1) 握手礼。握手礼源于中世纪的欧洲，现已成为全世界人际交往中最常见、最普遍

的见面礼。

见面行握手礼时，主人、身份高者、年长者和女士一般应先伸手；朋友平辈间以先伸手为有礼；祝贺、谅解、宽慰对方时以主动伸手为有礼。

行握手礼时，上身稍前倾，立正，目视对方，微笑，说问候语或敬请。

(2) 鞠躬礼。鞠躬礼源自中国，现在盛行于日本、韩国和朝鲜。

行鞠躬礼时应立正，脱帽，微笑，目光正视，上身前倾15～30度(赔礼、请罪时例外)。平辈应还礼，长辈和上级欠身点头即算还礼。

(3) 合掌礼。合掌礼亦称合十礼，佛教礼节，盛行于印度和东南亚佛教国家，泰国尤盛。

行礼时，双手合拢于胸前，微笑低头，神情安详、严肃。对年长者双手举得越高越有礼，但手指尖不要过额头。接待外国游客时，对方行合掌礼，导游员应以同样形式还礼，但不主动向游客行合掌礼。

(4) 拥抱亲吻礼。拥抱亲吻礼是盛行于西方、俄罗斯等国和阿拉伯世界的礼节。

在一般情况下，父母子女间亲吻脸和额头，平辈亲友间贴面颊，亲人、好友之间拥抱、亲吻脸、贴面颊。

在公共场合，见面时拥抱亲吻以示亲热，但通常只是一种礼节。关系亲近的女士间亲吻脸，男士之间抱肩，男女之间贴脸颊，晚辈亲吻长辈的额头，长辈亲吻晚辈的脸或额头；对高贵的女士，男士吻其手背以示尊敬。

还有其他一些见面礼节，如招手礼、拱手礼、脱帽礼、注目礼、点头礼、鼓掌礼等。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

4．称谓

在交际场合，称谓很重要。通过它，反映了人与人之间的相互关系，显示出一个人的修养，在某种程度上也反映了社会风尚。

称谓一般可分为以下几类。

(1) 职务称。即以其所担任的职务相称，如“总经理”“局长”。

(2) 姓名称。即在“先生”“小姐”“同志”之前冠以姓名。

(3) 一般称。即泛称某人为“先生”“小姐”“太太”等。

(4) 职业称。如“司机先生”“秘书小姐”。

(5) 代词称。如“您”“他”等。

(6) 亲昵称。指亲属、好友间的称呼。

导游员应重视称谓并正确运用。若能在短时间内记住游客的姓名，了解他们的身份，并能在日常交往中正确地称呼他们，定会产生很好的效果。

3.8.2 交谈礼节

(1) 交谈时的态度应真诚、庄重。导游员在与游客交谈或在社交场合与人聚谈时，态度要庄重、真诚，不能傲慢，傲慢会伤害对方的自尊心；不能冷漠，冷漠会让对方感到不亲切；不能太随便，太随便会给对方一种消极的感觉；不要慌乱，慌乱会给对方留下不诚实、不成熟的感觉，从而使对方产生不信任感；不能唯唯诺诺、卑躬屈膝，否则会让对方瞧不起。

(2) 交谈时的表情应大方、自然。导游员与游客一起交谈时，神情要自信、大方、自然，不能忸怩腼腆，不要惊慌失措，不要心不在焉，不要时时看表，避免打哈欠、伸懒腰及其他不雅观的小动作。

(3) 交谈时的目光应坦率、诚实。与人聚谈，要坦诚地注视对方的眼睛，忌讳左顾右盼、躲躲闪闪；与女士讲话时要谦让、谨慎，不过多地开玩笑等。

(4) 不涉及隐私。互相尊重是社交聚谈时必须遵循的原则，因而交谈时忌讳谈及他人的隐私，不触及他人的痛处，不道破他人的秘密，不议论第三者；不勉强他人回答不愿回答的问题；不要显露出自己曾施恩于某人(此人在场时更要注意)，但不要忘记自己曾得到过他人的恩惠，若此人在场时要作适当表示。

(5) 不恶语伤人。在社交场合，切忌恶语伤人，不攻击他人，不当众指责他人(即使是对下级或晚辈，也要避免当众指责)；忌讳蔑视语、烦躁语、斗气语；讲话不要尖酸刻薄，尖刻机敏者纵能让人叹赏，但尖刻者易树敌也令人敬而远之。

(6) 慎言。要三思而后言。与外国游客交谈不得胡言乱语，不得泄露国家机密；不主动谈及他国内政及宗教等问题；不讲他人忌讳之事；不传播流言蜚语，不拨弄是非；开玩笑、讲幽默话要注意场合，切勿伤及在场的任何人；问题没有听懂，不要急于回答，以免答非所问，更不要在没有听清对方讲话内容时就乱下结论或做出强烈反应。

(7) 注意对话。与人交谈，不要一个人喋喋不休，要注意有来有往，要让对方讲话，以求达到交流的目的。

(8) 忌讳自我吹嘘。社交聚谈的目的是为了交流，绝不是为了吹嘘自己。急于表现自己、炫耀自己往往会与预期的效果相反，而质朴、与人平等交谈者反而能获得他人的信任和敬重。

(9) 冷落他人是大忌。多人交谈时要照顾大家，要与多数人谈话，忌讳与一两人窃窃私语；不要冷落任何人，尤其是女主人，不要让任何宾客产生被遗弃的感觉。

(10) 适当沉默。“雄辩如银，沉默是金。”面对强词夺理者、无理取闹者、故意挑剔者，恶语伤人者，沉默往往是最好的反击；对不熟悉的话题，保持沉默为佳，抢先说外行话会被人瞧不起。沉默要与言谈和谐一致，相辅相成时，才能获得预期的效果。

(11) 认真倾听。听别人讲话，一要耐心，即约束自己，集中思想听；二要会心，即主动反馈，做出心领神会的反应；三要虚心，即尊重对方意见，平等交谈。

3.8.3 赴宴礼节

1. 接到请柬要及时回复

接到宴会请柬，特别是接到注有 R. S. V. P. 字样的请柬，应该及早回复主人；若不能赴宴，一定要讲明原因并向主人致以歉意；接受邀请后不要随意更改，万一不得已无法赴宴，尤其是主宾，必须立即告知主人，讲清原因并赔礼道歉。

2. 赴宴要准时

准时赴宴是对主人的尊重，但一般不提前，身份高者可略晚，但也不能太晚。宴会结

北京大学出版社版权所有
禁止转载

束，主宾退席后其他宾客方可陆续告辞；若确有事须提前退席时，应先与主人打招呼，届时悄悄离席，但逗留时间不能太短。

参加宴会，着装要整洁大方。若另有规定，则必须按要求着装赴宴。

宾客抵达后要主动向主人问好，如是节庆活动应表示祝贺；参加家宴，可向女主人赠送鲜花。散席离开时，不必向众多宾客一一告别，但必须向男女主人辞别。

3. 宴席中的礼节及注意事项

(1) 入席时按主人的安排就座。若旁边有女宾或年长者，应先帮助他(她)先就座，然后再坐下。

(2) 主人祝酒、致辞时不要吃东西，也不取食物，应停止交谈并注意倾听。

(3) 用餐时坐姿要端正，肘部不要放在桌沿；餐巾应放在膝上而不能挂在胸前，餐巾可用来擦嘴，但不能用来擦汗和鼻涕；口中有食物时不应谈话。

(4) 席间不抽烟，除非女主人请大家抽烟；作为翻译赴宴，不得边翻译边吸烟。

(5) 席间不得解开衣扣，即使很热也不可脱外衣。家宴席间若女主人请客人宽衣，男宾可脱下外套挂在椅背上。

(6) 席间、饭后，不要当着大家的面剔牙。不要边走边剔牙；不得已剔牙时，要用手或餐巾遮口。

(7) 使用刀叉时注意不要碰击盘子。吃东西时不要咂嘴，以免发出怪声；不要伸舌舔嘴。

(8) 喝汤时不用嘴吸，以免发出声响；汤和咖啡太热，可待稍凉后再饮，可用匙轻轻搅，但不能用嘴吹；喝汤不能就着盆喝，而要用匙，但喝咖啡时不用匙，而是直接喝，小匙只用来搅拌咖啡让糖溶化。

(9) 席间饮料自取；席间可敬酒、祝酒，但不劝酒，更不要强行灌酒。

(10) 正式宴会由侍者布菜，不要拒绝送来的菜，实在不爱吃的，品尝一两口后可将其留在盘中；若自己取菜，待侍者走到左边时方可取菜，最好各样菜都取一点，以让主人高兴。家宴时，食物一般自取；主人送上的菜，即使不喜欢也不要坚决拒绝。冷餐会上，自取的食物不宜过多，吃完后可再取。

(11) 席间碰翻酒水，打碎或掉落餐具时，不要手忙脚乱，也不要自己处理，而应让侍者收拾、调换餐具，但要对邻座道声“对不起”。

(12) 西餐桌上的食物一般都使用刀叉进食，但小萝卜、青果、水果、点心、炸土豆片、田鸡腿及面包等可用手取食。

(13) 席间、饭后不要忘记赞美酒菜、点心，特别对主人亲自做的菜点更要赞美几句。

(14) 席间、饭后宜谈些令人愉快、格调高雅的话题；主人尤其是女主人要照顾各方，席间交谈时不要冷落某些宾客。

(15) 女士不要在餐桌上化妆，饭后需补妆时应去洗手间。

(16) 以翻译身份赴宴要注意以下几点。

① 不得喧宾夺主，不要向客人祝酒，不随意为客人布菜。

② 嘴里不要放过大、过多、带刺的食物，要时刻准备翻译。吃有骨、刺的食物，不可将骨、刺吐在桌上，而应用餐具或手取出放在接碟里。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3.8.4 异性交往礼节

1．“女士优先”原则

西方国家的社交场合，处处显示“女士优先”原则。男性导游员在与外国游客交往时应尊重这一习惯，注意必要的礼节。

(1) 过道上相遇时，男士为女士让路；在人行道上行走时，男士应走在外侧；男女同行时，男士一般应落后女士半步。

(2) 男士为女士开门，然后站立一旁，让女士先进(出)门；上车、上楼梯时，女先男后；下车、下楼梯时，男先女后，以便必要时由男士帮助女士。

(3) 进餐厅、戏院，男士前导并为女士找好座位；在餐厅，让女士坐在最好的位置并帮其入座，让其先点菜。

(4) 女士掉了东西，男士应帮助捡起来。

(5) 男士要抽烟时，若有女士在场，应征得女士的同意。

2．异性交往中，男士应显出“绅士”风度

在女士面前，男士要充满自信，彬彬有礼，相处坦然。

与女士交谈时，男士应注意，不过分亲昵，也不过分冷淡；不过分殷勤，也不过分拘谨；不轻浮，但也不可太严肃，不与女士开过多的玩笑，不说挑逗性的话，不与其无休止地攀谈，不谈及女士的隐私。

3．赞美女士要诚恳，送礼物要适当

男士赞美女士时态度要诚恳，溢美之词要适当，过多的高级形容词有时反而会让女士产生被讽刺的感觉。

不要过多地赞赏女士的外表美，称赞女士的内在美可能会取得意想不到的效果；注意不要在女士面前赞美另一位女士；送女士礼物，最好能了解她的爱好和需要，若能投其所好，效果最佳；不要随便送女性用物品和香水等化妆品给女士；不要随意送红玫瑰给女士。

4．对待异性纠缠的态度

坦然、大方、正气凛然、进退有度、言行有分寸，不单独去异性的房间，不单独与异性相处就可避免很多麻烦。

对异性的挑逗及非礼要求，要委婉但明确地表示拒绝，并设法找借口避开。必要时应采取断然措施。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

应用案例 3-1

一天傍晚，巴黎的一家餐馆迎来了一批中国客人，于是老板特地派了一名中国侍者去为他们服务。侍者向他们介绍了一些法国菜，他们却不问菜的价格，一下子点了几十道。点完菜，他们开始四处拍照留念。用餐时，这些人嘴里还不时发出咀嚼食物的声音，而且

还弄得桌子、地毯上到处是油渍和污秽。邻座的客人实在看不下去了，对他们提出了抗议。

思考题：(1) 请指出中国客人的失礼之处。

(2) 公众场合应注意哪些用餐礼仪规范？

3.9 其他相关知识

3.9.1 时差

英国格林尼治天文台每天所报的时间，被作为国际标准时间，即“格林尼治平时”。

人们在日常生活中所用的时间，是以太阳通过天体子午线的时刻“中午”作为标准来划分的。每个地点根据太阳和子午线的相对位置确定的本地时刻，称“地方时”。

地球每 4 小时自转一周(360 度，每小时自转 15 度)。自 1884 年起，国际上将全球划分为 24 时区，每个时区的范围为 15 个经度。以经过格林尼治天文台的零度经线为标准线，从西经 7 度半到东经 7 度半为中区(称为 0 时区)。然后从中区的边界线分别向东、西每隔 15 度各划一个时区，东、西各有 12 个时区，而东、西 12 区都是半时区，合起来称为 12 区。各时区都以该区的中央经线的“地方时”为该区共同的标准时间。

北京位于东经 116 度 24 分，划在东八区，该区的中央径线为东经 120 度，因此，“北京时间”是以东经 120 度的地方时作为标准时间。中国幅员辽阔，东西横跨经度 64 度，跨 5 个时区(从东五区到东九区)，但为方便起见，以北京时间作为全国标准时间(见表 3-3)。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

表 3-3　北京与世界主要城市时差表

城市名称	时差数	城市名称	时差数
香港、马尼拉	0	赫尔辛基、布加勒斯特、开罗、开普敦、索非亚	−6
首尔、东京	+1	斯德哥尔摩、柏林、巴黎、日内瓦、华沙、布达佩斯、罗马、维也纳、雅温得	−7
悉尼、堪培拉	+3	伦敦、阿尔及尔、达喀尔	−8
惠灵顿	+4	布宜诺斯艾利斯、里约热内卢	−11
新加坡、雅加达	−0.5	纽约、华盛顿、渥太华、哈瓦那、巴拿马城	−13
河内、金边、曼谷、乌兰巴托	−1	芝加哥、墨西哥城	−14
仰光	−1.5	洛杉矶、温哥华	−16
达卡	−2	安克雷奇	−17
新德里、科伦坡、孟买	−2.5	夏威夷(檀香山)	−18
卡拉奇	−3		
迪拜	−4		
德黑兰	−4.5		
莫斯科、巴格达、内罗毕	−5		

注：北京零点时与世界主要城市相比。“+”表示比北京时间早，“－”表示比北京时间晚。各地时间均为标准时间。

3.9.2 度量衡

世界上的度量衡有公制和英美制，中国还有市制，它们之间换算比较复杂，但是导游员对这复杂的换算也应该有所了解。

1. 长度

1 千米=2 里=0.6214 英里
1 英里=3.2187 里=1.60934 千米
1 海里(英制)=l.853 千米=1.1515 英里=3.704 里
1 米=3 尺=1.094 码=3.2808 英尺
1 码=2.743 尺=0.9144 米=3 英尺
1 英尺=0.9144 尺=0.3333 码=0.3048 米

2. 面积

1 平方千米=0.3681 平方英里=100 公顷
1500 亩=247.105 英亩
1 平方英里=2.59 平方千米=259 公顷=3885 亩= 640 英亩
1 公顷=0.01 平方千米=10^4 平方米=15 亩=2.471 英亩

3. 体(容)积

1 公升=0.22 加仑(英)
1 加仑(英)=4.546 升=4.546 公升

4. 重量

1 公斤=2.20462 磅=35.2736 盎司=20 两
1 磅=0.45359 公斤=16 盎司=9.072 两
1 克拉(宝石)=0.2 克
1 盎司(金密)=155.5 克拉=0.622 两

3.9.3 温度

温度的测算标准有两种：摄氏度(℃)和华氏度(F°)，二者间的换算公式如下。

(1) $℃=\frac{5}{9}\times(F°-32)$

例如，将华氏 90 度换算成摄氏度数：

$\frac{5}{9}\times(90-32)=\frac{5}{9}\times58=32.2$，即：华氏 90 度等于摄氏 32.2 度。

(2) $F°=℃\times\frac{5}{9}+32$

北京大学出版社版权所有
禁止转载

例如，将摄氏 25 度换算成华氏度数：

$25\times\frac{5}{9}+32=45+32=77$，即：摄氏 25 度等于华氏 77 度。

本章小结

本章重点介绍导游服务必备的相关知识，首先是入境知识，包括我国入境旅游的有效证件的种类，入境卫生检疫，不准许入境人员分类及外国游客在中国境内的权利和义务；其次是出境知识，分为外国游客出境和中国游客出境的相关知识；再次是交通知识，包括航空、铁路、水路等客运常识；邮电通信知识，包括传统的邮件、电话和现代网络通信等相关常识；卫生常识，主要指在旅游过程中常见或突发的相关卫生状况的解决、急救常识；最后阐述了货币、保险、礼貌礼节及时差等其他相关知识。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

思考与练习

一、单项选择题

1. 按照国际惯例，旅游者出入任何国家国境，均需办理入出境手续，接受(　　)检查。
   A.CID　　B. CAB　　C. CIQ　　D. CBD
2. 港澳通行证的签注 G 代表(　　)。
   A. 探亲　　B. 团队旅游　　C. 逗留　　D. 个人旅游
3. 携带金、银及其制品进境超过(　　)克应填写申报单证，向海关申报。
   A. 60　　B. 80　　C. 90　　D. 50
4. 从中华人民共和国国际机场出境的国际旅客，收取机场建设费人民币(　　)元。
   A. 90　　B. 100　　C. 110　　D. 120
5. 鞠躬礼源于(　　)。
   A. 日本　　B. 中国　　C. 韩国　　D. 朝鲜

二、填空题

1. ________是一国主管机关发给本国公民出国或在国外居留的证件。

2. 签证即主权国家准许国内外公民出入本国国境的签注，可分为____、_____、_____多种。

3. 外国人进入中国，应根据国境检疫机关的要求如实填报_________，传染病患者隐瞒不报按逃避检疫论处，一经发现禁止入境；已经入境者，让其提前出境。

4. 按旅游产品组成状况分为___________和___________。

5. 民航的运输飞行主要有三种形式，即_______、_______和________。

6. 止血的方法常用的有：手压法、________、止血带法。

7. 以经过________的零度经线为标准线，从西经 7 度半到东经 7 度半为中区(称为 0 时区)。

三、简答题

1. 简述我国入境有效证件的分类及其相关内容。
2. 简述我国旅行社的分类及其业务范围。
3. 简述旅行社旅游产品的概念及类型。
4. 简述导游员在旅行服务中应学习、掌握的相关卫生和急救、护理知识。
5. 简述导游员在旅行服务中应掌握的相关礼节常识。

四、案例分析题

旅游者严某投诉某出境旅行社，该社未按合同约定的标准提供服务，工作严重失职，严某请求得到赔偿。

旅游者严某诉称：自己报名参加某出境旅行社组织的新马泰出境游，并按照旅行社的要求提交了本人护照以办理签证。期间，旅行社工作人员李某曾发现他的护照有问题，但允诺会为其处理。之后，旅行社通知他签证办妥，按期出团。临上飞机领队王某才告知，团队办的是落地签证，需到泰国后才可办理。当旅游团到达曼谷机场办理手续时，签证官却因他的护照有效期不足6个月，不符合办理签证的条件，拒绝其入境。当天晚上，他和一些非法移民被共同安置在移民监，并在第二天被移民局遣返回国，使其感到极大的屈辱。回国后，他向旅行社提出了赔偿请求。理由是：旅行社没有按照合同约定的标准提供服务，工作人员严重失职，不仅旅游活动无法进行，而且给自己的精神造成了极大的伤害。此外，意外发生后，领队没有采取有效的应急措施解决问题，也是严重的失职行为。据此，他提出：旅行社应退赔团费2580元，以及相应的机票、交通费、电信费、误工费、食宿费、保险费等共计3000元，另外赔付精神损害赔偿费50000元。

旅行社辩称：团队采用落地签证是国家法律认可的行为。依照惯例，团队可以顺利地落地签证，旅行社也是首次遇到这种被拒签的情况。泰国移民局根据本国法律规定做出的决定不是旅行社可以控制的行为，旅行社不应为该行为负责。根据合同约定，严某有义务提供符合要求的旅游证件，而严某提供的旅游证件不符合要求被拒签，这是严某自己的过错造成的，理应自行承担责任。但是，旅行社可以对严某给予一定的补偿，即泰国到北京的单程机票费、广州至北京的单程机票费和全额团费。

问题：(1) 旅行社是否存在违约行为，有哪些？

(2) 旅游者严某要求精神赔偿能否得到支持？

北京大学出版社版权所有 禁止转载

北京大学出版社版权所有
禁止转载



第二篇



规范服务篇

北京大学出版社版权所有
禁止转载

规范化服务(standardized service)是指按照行业或企业所制定的标准和程序提供服务。如 ISO 9000 是全面质量管理的基础，是国际公认的最低质量保证体系标准。我国旅游行业已发布了 5 项国家标准，4 项行业标准；其中，根据环境变化要求，2011 年颁布的《导游服务规范》(GB/T 15971—2010)替代了《导游服务质量》(GB/T 15971—1995)。

业务知识与技能的熟练掌握是导游规范服务形成的基础，规范化服务流程是帮助导游获得优越业绩的指针，在工作中总结经验知识是提升技能的保障。同时，技能使经验型的知识规范化，即通过对以往经验性活动归纳总结出一系列步骤，按经验总结指导行动，规范导游服务。规范化的服务工作是导游在游客旅游活动过程中提供满意服务的前提。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

第 4 章　导游规范化服务流程(一) 地陪导游服务程序和内容

知识目标	技能目标
(1) 了解地陪服务的准备工作	(1) 能够运用准备工作流程来完成地陪的准备工作
(2) 掌握接站服务程序	(2) 学会接站服务过程
(3) 掌握入店服务程序	(3) 学会入店服务过程
(4) 掌握游览服务程序	(4) 学会游览服务过程
(5) 掌握娱乐、购物、餐饮服务程序	(5) 熟悉娱乐、购物、餐饮相关服务过程
(6) 掌握送别服务程序	(6) 学会送别服务过程
(7) 掌握善后工作程序	(7) 能够独立完成善后工作

北京大学出版社版权所有 禁止转载

导入案例

全国十佳导游员、西安国旅的赵宏导游经验十分丰富，尤其在处理团队行程方面有独到的手法。他曾经遇到这样的一个经历。他等候了两天的美太企 2019B 团终于抵达西安。该团次日早离陕赴沪的机票已买好，无法更改，原计划在西安停留两天半的日程变成一个晚上，又恰逢中秋节。他特地请餐馆安排了中秋月饼和传统菜肴，就餐时，他给客人讲了中秋节的由来，并为大家唱了欢庆的民歌。然后告诉大家，一个晚上时间让大家商量参观哪些景点已不现实，替大家做主，只去参观兵马俑博物馆。大家惊讶，议论，此后便默不作声。汽车已行驶起来，窗外明月高悬，而车内的客人却沉默寡欢。赵宏先生开口了："大家知道吗？八月十五这一晚对我来说很重要，两年前的八月十五那天，是我和我的妻子认识的日子，去年八月十五我们结了婚，在今年八月十五的晚上，我肯定她现在正坐在我家的小院里，在摆着寓意团圆的月饼的小桌旁等着我，我希望我回家时，她不要像大家一样闷闷不乐！"这时，外宾们格格笑了起来，赵先生便抓住这个机会，给大家讲了秦扫六合、筑长城、修陵墓、建阿房的故事，又讲了西安的变化，城乡人民生活富裕起来的情况及西安其他重要景点的概况。在兵马俑博物馆讲述了发现秦俑及展出的始末，客人高兴极了，他们提出各种问题也都得到了满意的答复。尽管归来已是凌晨 2 点，他们还个个兴奋，忘记了疲劳，不断夸赞赵先生是精明能干的导游。

由于旅游团成员个体间兴趣和偏好各异，在旅游活动中难免对参观路线存在分歧。面对这种状况需要地陪在最短的时间内，尽量满足绝大多数人的要求，按照当时、当地的实际情况，提出最佳解决方案。外地游客除了渴望游览旅游目的地名胜古迹外，许多也还希望能够了解当地社区居民的生活、体会民俗风情，他们常常会提出参观当地特色民居、体

验当地风情的要求。所以，导游在安排活动行程时要充分尊重游客意愿，尽量满足游客合理要求。

地陪服务程序是指地方陪同导游员从接受接待旅行社下达的旅游团接待任务起，到旅游团离开本地并做完善后工作为止的工作程序。

地陪是旅游计划的具体执行者，在地方旅游过程中，地陪的工作最重要，起着关键的作用。而且，地陪的工作繁杂琐碎，极为细致，这些都要求地陪在旅行活动中一定要做到有计划、细心观察。《导游服务规范》中指出："地陪服务是确保旅游团(游客)在当地参观游览活动的顺利，并充分了解和感受参观游览对象的重要因素之一。"并要求"地陪应按时做好旅游团(游客)在本站的迎送工作，严格按照接待计划，做好旅游团(游客)参观游览过程中的导游讲解工作和计划内食宿、购物、文娱等活动的安排，妥善处理各方面的关系和出现的问题。"

基于此，地陪在旅游活动中一定要严格按照服务规范提供各项服务。

4.1 服 务 准 备

地陪在接到旅行社下达的接待旅游团的任务后，应按接待计划充分做好准备工作，这是能否为该团提供良好服务的重要前提。

接待计划是组团社委托各地方接待社组织落实旅游团活动的契约性安排，是导游员了解该旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据，是地陪作业务准备、知识准备、心理准备和物质准备的基本参考资料。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

4.1.1 业务准备

1．熟悉接待计划

地陪在旅游团抵达前应详细、认真地阅读接待计划和有关资料，准确地了解该团的服务项目和要求，对重要事宜做好记录并弄清以下情况。

(1) 旅游团概况。组团社名称(计划签发单位)，联络人姓名、电话号码，客源地组团社名称、国别、使用何种语言，旅游团名称、代号、电脑序号，收费标准(豪华、标准、经济等)，领队姓名。

(2) 该团成员的情况。包括团队人数、团员姓名、职业、性别、年龄、宗教信仰等。

(3) 旅游路线和交通工具。包括该团的全程路线、出入境地点、乘坐交通工具的情况，抵离本地时所乘飞机(火车、轮船)的班次、时间和地点。

(4) 交通票据的情况。该团去下一站的交通票据是否已按计划订妥，有无变更及更改后的情况；有无返程票；有无国内段和国际机票；出境机票的票种是 OK 票，还是 OPEN 票。

(5) 该团的特殊要求和禁忌。是否要求有关方面负责人出面迎送、会见、宴请等礼遇，在住房、用车、游览、早餐等方面有何特殊要求，是否有老弱病残和需要特别照顾的游客等。



(6) 是否需要提前办理证件。该团的旅游线路中是否有需要办理通行证的地区和城市，如有，则需要提前办好相关手续。

(7) 机场建设费的付费情况。一般有两种，一种是由目的地的组团社先行垫付，另一种为游客自付。

2．落实接待事宜

地陪在旅游团抵达的前一天，应与各有关部门或人员一起落实、检查旅游团的交通、食宿、行李运输等事宜。

(1) 核对日程安排表。当地接待社根据组团社旅游接待计划，安排该团在本地的参观游览活动日程，编制的日程表中详细注明日期、出发时间、游览项目、就餐地点、风味品尝、购物、晚间活动、自由活动时间和会见等其他特殊项目。编制活动日程应遵循下述原则：主要活动必须适合旅游团的特点，体现本地特色并点面结合；要留有余地、劳逸结合；要兼顾参观、游览和购物等各项活动；不要雷同。

地陪在核实各项计划时如发现有出入，应立即与本社有关人员联系，问清情况后做必要的修订。

(2) 落实旅行车辆。与旅游汽车公司或车队联系，确认为该旅游团在本地提供交通服务车辆的车型(车型是否与旅游团人数相符合)、车牌号和司机姓名。若接大团(游船、包机)时应贴编号和醒目的标记。确定与司机的接头地点，并告知活动日程和具体时间。

(3) 落实住房及用餐。包括：①熟悉旅游团所住饭店的位置概况、服务设施和服务项目，如距离市中心的距离、附近有何购物娱乐场所、交通状况等。②向饭店销售部门或总服务台核实该团游客所住房间的数目、级别、用房时间是否与旅游接待计划相符合，房费内是否含早餐等，向饭店提供该团抵店时间。③与各有关餐厅联系，确认该团日程表上安排的每一次用餐情况、团号、人数、餐饮标准、日期、特殊要求等。

(4) 了解落实运送行李的安排情况。各旅行社是否配备行李车，行李车是根据旅游团的人数多少而定，地陪应了解本社的具体规定。如该团是配有行李车的旅游团，地陪应了解落实为该团提供行李服务的车辆和人员，提前与其联络，使其了解该团抵达的时间、地点、住哪一家饭店等。

(5) 了解不熟悉景点的情况。对新的旅游景点或不熟悉的参观游览点，地陪应事先了解其概况，如开放时间、最佳游览路线、厕所位置等，以便游览活动顺利进行。

(6) 掌握联系电话。地陪应备齐并随身携带有关旅行社各部门、就餐餐厅、下榻饭店、车队、组团人员、行李员和其他导游员的通信联络号码。

(7) 与全陪联系，如果是入境团，地陪应和该旅游团的全陪提前约定接团的时间和地点。

4.1.2 语言和知识准备

语言和知识要靠长期的积累，导游员的语言技巧和能力及丰富知识绝非一日之功，所以要注意日积月累。但接团前对该团的导游线路涉及的知识和导游语言的组织和发挥，仍需做专门准备。接团前的知识准备主要是客源国(地区)概况知识；旅游团内大部分人所从

北京大学出版社版权所有 禁止转载

事的专业知识；有关参观游览点的知识；当前的一些热门话题和旅游者可能感兴趣的话题。语言方面不仅要准备好专业术语等工作语言，而且要会运用表情语言、形体语言和服饰语言。

(1) 根据接待计划上确定的参观游览项目，就翻译、导游的重点内容，做好外语和介绍资料的准备。

(2) 接待有专业要求的团队，要做好相关专业知识、词汇的准备。在做这项工作时，地陪要根据客人的专业特点因人而异地进行灵活调整。

应用案例 4-1

杭州是金鱼的故乡，花港公园的主景之一为池塘中游戏的金鱼。在此景点曾有地陪将我国一儿童文学作家写的《金鱼为什么没有牙齿》译成英文讲给欧美游客，大意说一条小金鱼馋嘴，吃糖过多而得牙病，后来不得不请牙医虾公公用大钳把牙齿一个一个拔掉，现在的金鱼都是那条小金鱼的后代，所以凡是金鱼都没有牙齿。这段讲解效果极佳。而有一次讲后却引来一片唏嘘之声，原来车上大部分是美国的牙科医生。

思考题：地陪导游的做法有什么不妥之处？

(3) 多关注国际、国内新闻和各方面的流行时尚，准备好客人可能会谈及的话题。

(4) 地陪要根据自己的性格，将导游词加工成符合客源国(地区)习惯和思维的艺术语言，使游客觉得悬念丛生，妙趣横溢。同时切记："微笑是永恒的介绍信"，用真诚、友善的表情语言配合导游词，缩短主客的感情距离。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

4.1.3 心理准备

地方导游的工作是辛苦的，不仅有正常的导游讲解任务，还有日常生活服务和一些更加复杂的问题需要处理。常常是"朝乘旭日去，夜披月色归"，并且不得有半点疏忽和懈怠，为此必须有充分的心理准备。

导游在接团前的心理准备主要有两方面。

1. 准备面临艰苦复杂的工作

地陪在为接待旅游团做以上准备工作的同时，还要有充分的面临艰苦复杂工作的心理准备。不能只考虑按正规的工作程序要求为游客提供热情服务，还要有遇到问题、发生事故应如何去面对和处理，对需要特殊服务的游客应采取什么措施等各种思想准备。

2. 准备承受抱怨和投诉

导游工作很繁杂，有时导游员虽然已经尽其所能热情地为游客服务，但还会遇到一些游客的挑剔、抱怨和指责，甚至被投诉。对于以上情况，地陪也要有足够的心理准备，要冷静、沉着地面对，无怨无悔地为游客服务。



4.1.4 形象准备

导游员要注重自己的形象。这里所言“形象准备”是仪表方面的准备，主要是指以人的服饰、化妆、发型等方面为内涵的“修饰美”。导游员在工作中的着装原则，应该是既符合自己的性格，又符合工作的需要。首先，在迎送客人或正式场合，应当穿“工作服”或较为庄重的服装。在一般导游过程中，因人而异可以穿着休闲而不随便，漂亮而不怪异的服装。还应该注意的是，着装上要有“公司意识”，即着装不完全是为了单纯地适应工作的需要，同时也是在用服装语言宣传本社人员的素质。同时，着装也可显示出个人的文化素养、国家的文明程度。因此，导游员的着装要符合本地区、本民族的着装习惯和导游员的身份，衣着大方、整齐、简洁，要方便导游服务工作；佩戴首饰要适度，不浓妆艳抹，不用味道太浓的香水；导游证、牌佩戴要规范。

4.1.5 物质准备

1. 领取必要的票证和表格

地陪在做准备工作时，一项十分重要的工作就是按照该旅游团中游客的人数和活动日程表中活动安排的实际需要，到本社有关人员处领取门票结算和旅游团餐饮结算单等结算凭证及与该团有关的表格(如游客意见反馈表等)。地陪一定要注意：在填写各种结算凭证时，具体数目一定要与该团的实到人数相符，人数、金额要用中文大写。

2. 备齐上团必备的证件和物品

国家旅游局严格规定导游员上团必须佩戴导游 IC 卡，携带身份证、计划书等，三证齐全，举本社导游旗。地陪在上团前一定要提前准备好以上证件和物品。地陪上团前还应配齐记事本、名片、接站牌，有时还应准备旅行车标志。

4.1.6 联络准备

(1) 备齐并随身携带与有关接待社各个部门、行李员、车队、用餐餐厅、下榻饭店、剧场、商店、机场、车站等单位联系、问讯的电话号码。

(2) 地陪上团前要检查自己的手机是否好用，电力是否充足，以保证与旅行社之间的联络通畅。

4.2 接 站 服 务

接站是指地陪去机场、车站、码头迎接旅游团。接站服务在地陪的整个接待程序中至关重要，这是地陪和游客的第一次直接接触，这一阶段的工作直接影响着以后整个接待工作的质量。因此地陪应使旅游团在迎接地点受到及时、热情、友好的接待，了解在当地参观游览活动的日程安排等。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



图 4-1　导游接站服务

(图片来源：http://news.nwsuaf.edu.cn)

北京大学出版社版权所有
禁止转载

4.2.1　旅游团抵达前的业务准备

接团当天，地陪应提前到达旅行社，全面检查准备工作的落实情况。

1．确认旅游团所乘交通工具的准确抵达时间

接团当天，地陪应在出发前 1～2 小时向机场(车站、码头)问讯处问清飞机(火车、轮船)到达的准确时间(一般情况下应在飞机抵达前 2 小时，火车、轮船预定到达时间前 1 小时向问讯处询问)；做到三核实：计划时间、时刻表时间、问询时间。

2．与旅游车司机联系

与司机商定出发时间，要充分考虑到交通拥堵情况，确保提前半小时抵达交通港。地陪要与司机确定接头地点，并告知司机该团活动日程和具体时间安排；如需要使用音响设备导游讲解，地陪应事先调试音量，以免发生噪声。到达接站地点后，地陪应与司机确定好车辆停放的位置。

3．再次核实旅游团抵达的准确时间

地陪提前到达交通港后，要再次核实该团所乘交通工具的准确抵达时间。

4．告知行李员行李的运送问题

地陪应在旅游团出站前与为该团提供行李服务的旅行社行李员取得联络，通知该行李员行李送往的地点。



5. 迎候旅游团

地陪应在旅游团出站前持接站牌在出口处醒目位置恭候团队，接站牌上应写清楚团号、领队或全陪姓名，以及本社的名称和徽记；接小型旅游团或无领队、无全陪的旅游团时，要写上游客的姓名、单位或客源地。地陪也可以从交团社的社旗或游客的人数及其他标志，如所戴的旅游帽、所携带的旅行包辨认或上前委婉询问，主动认找旅游团。接站点有几个出口的，要提前与游客联系说清楚具体出口位置和标识。

4.2.2 旅游团抵达后的服务

1. 认真核实防错接

找到旅游团后，为防止错接，地陪应及时与领队、全陪接洽，核实该团的客源地、组团社或交团社的名称、领队及全陪姓名、旅游团人数等。如该团无领队和全陪，应与该团成员逐一核对团员姓名、客源地等，无任何出入后，才能确定是自己迎接的旅游团。如因故出现人数与计划不符(增加或减少)的情况，要及时通知旅行社有关部门。

2. 集中清点交行李

核清人数后，地陪应协助本团游客将行李集中放置，提醒客人清点件数、检查行李的完好程度，核对无误后移交行李员，双方办理交接手续。若有行李未到或破损，导游员应协助当事人到机场登记处或其他有关部门办理行李丢失或赔偿申报手续。注意提醒客人检查自己的随身物品是否带齐。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3. 集合登车清人数

地陪应提醒游客带齐手提行李和随身物品，引导游客前往登车处，地陪应站在靠近车头的车门一侧迎接客人上车，进行必要的扶助，借此机会向每位客人问候，表示欢迎，熟悉客人面孔；待客人坐定后，地陪再次检查一下游客的行李是否放稳，礼貌地清点人数后请司机开车前往饭店。地陪在旅游车上开始工作前，要将移动电话调至静音、振动功能上，无紧急事情不要在旅游车上打电话。

4.2.3 前往下榻饭店途中的服务

在客人乘车赴饭店的途中，是导游员显示才能、树立美好形象的重要机会，不可掉以轻心。地陪应做如下几项工作。

1. 致欢迎辞

致欢迎辞时，地陪通常应面向游客站立，站姿要自然、挺拔。一般站在车门边使全体游客都能看到。欢迎辞的内容主要包括：代表所在社、本人及司机欢迎客人光临本地；介绍自己、司机和所属单位；表示愿意提供诚挚的服务；预祝旅游愉快顺利。欢迎辞应根据团队的性质及成员的文化水平、职业、年龄及居住地等情况有所区别、用词要恰当，给人

以亲切、热情、可信之感。全国优秀导游技术能手柏林在一次接待日本客人的欢迎辞中讲道:“我在中国生活了 23 年整，我对中国的事情大体上都懂，总之是除了不懂的都懂。因为由 56 个民族所构成的 11 亿人口的中国，南北长 5500 公里，东西宽 5000 公里。要全都明白，那是不可能的。但我将竭尽全力为大家服务。我的日语是在中国学的，讲起来嘴不太听使唤，如果有讲的不太清楚的地方请大家随时提出。祝大家旅游愉快!”真挚的欢迎辞一下子解除了日本客人初来乍到的拘谨。

2. 调整时间

接入境旅游团，地陪在致完欢迎辞后，要介绍两国(两地)的时差，请大家将表调整到北京时间。

3. 首次沿途导游

游客初到一地，对所有的事物都怀有强烈的好奇心和求知欲，精彩的首次沿途导游会满足游客的强烈需求，使游客对地陪产生信任感。首次导游的内容要简明扼要，语言节奏明快，学会见景生情，见缝插针，力争与旅游者的观赏需要同步。首次导游主要介绍当地概况，风光及下榻饭店的情况。

1) 风光导游

地陪在为旅游团做沿途风光导游时，要施展“眼快嘴快”的本领，见人说人、见物说物，反应要敏捷、灵活。真挚、适时、方法多样的讲解，会使得客人游兴高涨。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

阅读案例 4-1

一名优秀导游在为日本客人作首次导游，车行至长安街时，他讲道:“这就是著名的长安街，其笔直长度是 42 公里，正好是马拉松的长度，是世界上直线距离最长、最宽的大街，听说日本的姬路也有一条笔直的大街，但这长安街又是中国的官厅街，就像东京的水田町一样，两侧有许多中央机关办公楼……”当车行在建国门时，正遇见一国宾车队以开道车为先导与他们的车同向行驶，他又见缝插针地说:“前有开道车，这是国宾车队，上面坐的都是伟大人物，我们的车排在他们后面，大家都是第二贵宾……”车过王府井时他又告诉客人:“这是北京的银座，在京期间我将为大家创造一个银座漫步的机会，在这里大家会感觉到民众的生活气息……”

阅读案例 4-2

一次，一个旅游团到桂林旅游，从机场到饭店的车刚启动，天便下起了大雨。客人都奔着桂林“山清、水秀、洞奇、石美”的景致而来，但是大雨使得青山秀水一片混沌，客人情绪便异常低落。而地陪的一席话却拨云见日，地陪说:“古人云，‘贵人出门风雨迎’，很荣幸我接到了一车的贵人。我们国家有四大特色景点——夜上海、雾重庆、秋北京、雨桂林，大家也非常幸运，能一睹雨桂林的胜景。”



2) 风情介绍

地陪应向客人介绍当地的概况，包括历史沿革，行政区划、人口、气候、社会生活、文化传统、土特产品等，并适时向客人分发导游图和日程表，介绍市容市貌及发展概况。在作这些内容的讲解时，要根据时间能“扩”能“缩”，即时间充裕时能即兴展开，时间不足时能及时稳妥结束。

小窍门 4-1

例如，在介绍陕西人口时可以说陕西省有人口 3200 万，人口密度为每平方千米 155 人，高于全国水平的 110 人。若时间允许，还可以提问客人知道我国的总人口和我们的人口政策吗？若客人感兴趣，可以介绍一下我国的人口历史：夏禹时，我国人口为 1350 万，战国末期为 1200 万，刘邦建汉朝时为 3000 万，1741 年我国人口超过 1 亿，1791 年为 3 亿，1957 年为 6 亿，1982 年为 10 亿，2005 年 1 月 6 日为 13 亿。还可以讲到世界人口为 53 亿，每天增加 25 万人，每秒增加 300 人等，讲我国实行的计划生育政策，还可以谈谈法国等国家人口的出生率低于死亡率，我们国家也可将送子观音赠予他们。这些内容在哪刹住都不显突兀。

3) 介绍下榻饭店的概况

地陪要向客人介绍所住饭店的名称、位置、星级、规模，距离机场、车站的距离。饭店距离闹市区、购物中心的远近及乘车前往的交通状况等。讲明住店的有关注意事项。

4) 宣布集合时间、地点

在旅游车到达下榻的饭店后，下车前，地陪应向游客交代集合的时间、地点、车牌号等。

4.3 入 店 服 务

酒店入住工作一定要做得细致周密，不要让客人有不方便之感。

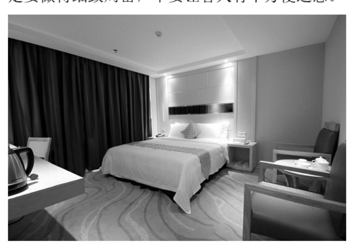


图 4-2 旅游酒店住房

(图片来源：中国旅游信息网)

北京大学出版社版权所有 禁止转载



(1) 地陪负责尽快办理入住手续，把房卡交给领队由其分房。

(2) 房间分定后，记下领队、全陪和客人的房间号，并将与自己联系的办法告知全陪和领队以便有事时尽快联络。

(3) 进入饭店后，地陪应向游客介绍饭店的基本设施和服务项目，如饭店内的外币兑换处，中西餐厅和酒吧、娱乐场所、公共洗手间等设施的位置，并讲清住店注意事项。

(4) 照顾旅游者的行李进入各自的房间并协助处理入住饭店后出现的问题。可能出现的问题主要有：客房不合标准，房间打扫不干净，室内设施不全或损坏，卫生设备无法使用，行李错误，电视机和电源的使用，客人要求调换房间、增加房间及其他诸如此类的问题。

(5) 带领团队用好第一餐。安排住宿、餐饮是接待工作的重要环节，因为它直接影响客人的情绪。旅游团队的一日三餐都由地陪陪同，尤其是第一餐，地陪必须亲自带领客人进入餐厅。地陪要协助领队安排客人座位，介绍餐厅供餐标准、所提供的项目、服务时间等。对于有特殊禁忌或患病在饭食方面有特殊要求的客人，应与餐厅及时协商，尽最大努力予以满足。用完第一餐后，及时主动征求客人意见，如需调整，在不超标的情况下，应该考虑。

(6) 宣布当日或次日的活动安排。游客进入房间之前，地陪应向全团宣布当天和第二天活动的安排，集合的时间、地点。如该团中有提前入住的游客，必须通知他们次日的出发时间及活动安排。

(7) 安排好叫早服务。地陪在结束当天活动之前，应与领队商定第二天叫早时间，并请领队通知全团，地陪则应通知饭店总服务台或楼层服务台。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

4.4 核定日程，商定活动安排

核对、商定日程是旅游团抵达后一项重要的工作，是两国(两地)导游员合作的开始。

虽然在旅游团到达前，地陪一般已经安排好该团在当地的活动并印制好了日程表，但作为对旅游者和领队的尊重和礼遇，应交予旅游者和领队审核，他们有权提出修改意见。特种旅游团除旅游活动外，还有特定的任务，所以核定日程显得更为重要。

在核定日程，商定节日安排时，地陪要在“合理而可能”情况下尽量满足旅游团的要求。对出现的各种情况，地陪要采取相应的措施予以处理。

4.4.1 核对行程

领队(或全陪)手中的旅游计划和地陪手中的接待计划有部分出入时，地陪要及时报告接待社查明原因，分清责任。若是接待社责任(如将名存实亡的景点列入旅游产品组合)，则要实事求是地说明情况并向领队和全体游客赔礼道歉。关于核对行程的时间与地点，在旅游团抵达后，地陪应抓紧时间尽早进行核对、商定日程的工作。如果团队抵达后是直接去游览景点的，核对商定团队行程的时间、地点一般可选择在机场或行车途中；如果团队是先前往饭店的，一般可选择在饭店入住手续安排好后的一个时间，地点宜在公共场所，



如饭店大厅等。

4.4.2　行程变更的处理

领队或游客提出小的修改意见或要求增加新的游览项目，地陪应尽快向接待社反映，对合理又可满足的项目应尽量安排；需要加收费用的项目，地陪应向领队和游客讲明，按有关规定收取费用。对确有困难而无法满足的要求，地陪应向领队或游客说明原因并耐心解释。

4.4.3　接待规格变更的处理

领队或游客提出的要求与原日程不符且又涉及接待规格时，地陪一般要婉拒，切不可自作主张，必要时请示单位领导或外联部门。

4.5　参观游览服务

参观游览是旅游的主要内容，是旅游者期望的旅游活动的核心部分，是导游接待工作的中心环节，它是导游服务中最重要、最应精心设计的部分。为此，地陪应努力使旅游团参观游览全过程安全、顺利并妙趣横生。使游客详细了解参观游览对象的特点、历史背景及其他感兴趣的问题，应认真准备，精心安排，热情服务，生动讲解。

4.5.1　出发前的服务工作

(1) 准备好社旗、导游 IC 卡和所需的票证。

(2) 出发前地陪应提前 20 分钟到达集合地点，并督促司机做好出发前的各项准备工作。

(3) 向旅游者问候。了解早餐情况，与之聊天，征询他们的意见和建议。

(4) 清点人数。若发现有游客未到，地陪应向领队或其他游客问明原因，设法及时找到；若有的游客愿意留在饭店或不随团活动，地陪要问清情况并妥善安排，必要时报告饭店有关部门。

(5) 落实旅游团当天的用餐。地陪要提前落实本团当天的用餐，对午、晚餐的用餐地点、时间、人数、标准、特殊要求逐一核实并确认。

(6) 提醒注意事项。地陪要向游客预报当日天气和旅游景点的地形、行走路线和所需时间，提醒客人着装、是否带雨具等事项。

(7) 准点集合登车。是否准点出发是衡量一名导游员组织能力的标志之一。游客陆续到达集合地点后，地陪应站在门的一侧，一面招呼大家上车，一面扶助老弱者登车，并在清点实到人数后按时发车。

4.5.2　沿途导游

1．重申当日活动安排

开车后，地陪要向游客重申当日活动安排，包括午、晚餐的时间、地点；向游客报告

北京大学出版社版权所有　禁止转载



到达游览点途中所需要的时间；向游客报告国内外重大新闻。

2．风光导游

在前往景点的途中，地陪应向游客介绍本地的风土人情、自然景观，回答游客的提问。在讲解过程中一定要使用让客人听得明白的口语，缺乏口语特点、文绉绉的讲解会让人费解，使客人不感兴趣；而且讲解要言之有神，忌死板、平铺直叙。



图 4-3　沿途导游

(图片来源：中国日报网)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

阅读案例 4-3

在苏州城外游览时，一位地陪这样讲解："苏州城内园林美，城外青山更有趣。一座座的山头活脱脱像一头头猛兽。灵岩山像伏地的大象；那座是太平山，大家看它就像一头金钱豹；金山像什么呢？大家细细端详一下，很像卧龙。虎丘之所以得名，肯定与虎有关，大家定睛观望，像什么状态的老虎呢？原来是只蹲伏着的猛虎。狮子山的模样活似回头望着虎丘的狮子，这便是苏州一景——狮子回望看虎丘。"

而另一位导游却每到一处山向大家一指："那是灵岩山；这座是太平山；那就是金山；快看，前面就是虎丘山；那就是狮子山。"

前者把苏州城外的青山讲得活灵活现，有很强的表现力，游客边看边听边联想，饶有兴趣；而后者仅仅向游客传递了一个信息，枯燥干巴，无法使人产生美感。

3．介绍游览景点

快到观赏客体时，地陪要向游客介绍景点的概况，主要是历史价值和特色。讲解要简明扼要，目的是满足游客事先想了解有关知识的心理，激起其游览景点的欲望，也可节省



到目的地后的讲解时间。

阅读案例 4—4

一名导游员在带领团队游长城前是这样介绍景点的:“长城地势险要，尽量不要在城墙上做奔跑式的跳高练习；另外，也不要头也不回地一股脑地往前走，一直走下去就是丝绸之路了。有人走了两年才走到，特别辛苦。登时不易，修时更难，两千多年前，我们人类还没有大卡车、老吊车，全凭人工。当时有个名叫孟姜女的小姐，非常漂亮，她与长城有一段感人的故事，这个故事我们到城墙上再讲……”

4．活跃气氛

如果旅途长，可以与客人一起讨论一些旅游者感兴趣的话题，教客人唱当地民歌或组织一些娱乐节目以求活跃气氛。乌鲁木齐到吐鲁番的旅游便是长途，途中要参观火焰山景点，便可以由火焰山是《卧虎藏龙》的外景地之一而诱导大家谈电影。

总之，沿途的导游员讲解要使旅游者对即将欣赏的客体处于无尽的向往和遐想之中，同时也对沿途风光处于观赏之中。

4.5.3 现场导游、讲解

1．交代游览注意事项

(1) 抵达景点时，下车前地陪要讲清并提醒游客记住旅游车的标志、车号、颜色和停车地点，开车时间。

(2) 在景点示意图前，地陪应讲明游览路线、所需时间、集合地点和时间。

(3) 讲明参观游览活动中的注意事项。

2．游览中的导游讲解

抵达景点后，地陪应对景点进行讲解。讲解内容应繁简适度，包括景点的历史背景、特色、地位、价值等方面的内容；讲解的语言应生动，富有表达力。

阅读案例 4—5

母系社会导游介绍

作者：柴云森 (全国服务技术能手、国旅昆明分社导游)

母系氏族社会这一古老的社会形态，在世界上绝大多数地区早已消失于邃古之中了。过去，人们只知道美、澳等洲的土著居民中保留着母系氏族制，殊不知生活在云南省西北部距昆明大约 800 多千米的狮子山下、泸沽湖之滨的摩梭人虽然早已进入了阶级社会，仍残留着许多母系氏族时代的遗俗。

摩梭人是纳西族的一个支系。在摩梭人的母系氏族社会里，母亲是家庭和社会的主宰，

北京大学出版社版权所有 禁止转载

家庭财产由妇女继承。“孩子只知其母，不知其父”，人们不结婚，无所谓丈夫和妻子，只有“阿注”(即“朋友”)或“同居者”。他们的语言中没有“爱情”这个词汇，故而也就没有所谓的“爱人”。这些来访的“阿注”都是男子，尽管他们和妇女们一样建房种田，照看孩子，料理家务，但他们在家庭中只处于从属的地位。他们是家庭的成员，可通常都不住在家里。男女不论在什么地方相会，只要双方同意就可以成为“阿注”。白天干完了一天的活计，晚上就到女“阿注”家过夜。夜深人静之后，男“阿注”到女“阿注”家，用预先约好的方式敲门或丢小石子在女子住的房屋的顶上，女方听到就悄悄地来开门，把男方带到自己的住房里。次日，不待天明，他就得悄悄离去。清晨，如果起得早，你可以看到摩梭村寨的山间小路或巷道里男人们正匆匆忙忙返回自己的家里。这是短期“阿注”约会的方式，长期“阿注”就没必要这样偷偷摸摸了。去长期女“阿注”的家，男子可以从从容容地到她家的正房里与她的兄弟、舅舅等寒暄聊天；入夜，当女“阿注”的兄弟、舅舅等渐渐离家去找自己的“阿注”后，便到女“阿注”的卧室共宿。长期“阿注”都有交换礼品的习惯，也有的男子帮助其女“阿注”从事生产劳动。有些长期“阿注”感情较好，最后可发展到建立婚姻家庭。一时没有“阿注”的男青年，他们三两成群，或单独一个，去那些尚未有“阿注”或“阿注”外出的妇女家里串门，碰上谈得投机的，当夜便在此留宿。找不到“阿注”的男女便到其他人家的马厩或牛栏里住宿，因为自己家里有姐妹或甥女的男“阿注”来过夜，自己住在家里不方便，必须避开。

摩梭少年男女年满13岁就要举行“成人节”，时间是每年的正月初一的早晨。“成人节”上少女行穿裙子礼，少男行穿裤子礼，穿裙子礼在火塘的右侧举行，穿裤子礼在左侧举行，少年男女要按传统踏在猪膘和一袋粮食上面，在专选的成年人帮助下穿上新裙子或新裤子。这个仪式意味着孩子已长大成人，可以参加社交活动；猪膘和粮食则意味她或他在未来的生活中不愁吃和穿。在座的人，无论是客人或家里人都要给他们送礼物、祝福。他们还要到处找老年人叩头，以求长寿。

“阿注”关系的建立很简单，既有“一见如故”，也有朋友相互帮助或母亲为女儿找“阿注”或通过媒人介绍。“阿注”关系的解除也很简便，只要男女任何一方不愿，便可断绝关系。女方可以采取不开门或男方来访时不见面的方式拒绝，男子则只需不去女家访宿即可。引起关系破裂的原因，通常是由于双方或一方另有“阿注”。

摩梭人一生所能有的“阿注”是没有什么限制的，少的两三个，多的七八十个，长期的“阿注”是比较少的，最多的是短期“阿注”。短期“阿注”是指交往不长的“阿注”，一般不超过一年，短的甚至只有一两天。男女各有多名“阿注”，所以子女只认母而不认父。在这种情况下，很自然就会产生异母同父兄妹间为“阿注”的事。大家都说，这种事是难免的，而且为传统所允许。现在，这种事例已很难找到了。至于舅舅与外甥女为“阿注”、同母兄妹为“阿注”这些更为原始的婚姻关系，虽被认为不当，但仍存在于现实生活中。这种行为被人在背地里非议，但并未受到公开的严厉谴责。

今天，随着社会的发展，摩梭人的生活发生了巨大变化，昔日的“阿注”婚姻正在逐步被夫妻合法婚姻所代替，父系家庭已经成为主要的家庭形式。但也应该看到，习惯势力的影响仍很大，对摩梭人落后婚俗的彻底改革，仍是一个长期而艰巨的工作。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



在景点导游过程中，地陪应做到讲解与引导游览相结合，集中与分散相结合。整个导游过程结束后，需要做一次小结，给客人一个完整的概念和回味。

3. 注意游客的安全

在游览过程中，地陪应注意劳逸适度，并应特别关照老弱病残的游客。在讲解时，地陪也应眼观六路、耳听八方，注意游客的安全，要自始至终与游客在一起活动；在景点的每一次转移都要和全陪、领队密切配合并随时清点人数，防止游客走失和意外事件的发生。

4. 严格执行计划

在景点景区内的游览过程中，地陪应严格执行旅游合同，保证在计划的时间与费用内，使游客能充分地游览、观赏。擅自缩短时间或克扣门票费用的做法是错误的。

4.5.4 参观活动

1. 做好安排落实工作

当安排旅游团到工厂、学校、幼儿园参观时，地陪一般都应提前做好联系落实工作。

2. 翻译或语言信息的传递工作

在参观时，一般是先由主人做情况介绍，然后是引导参观。在这时候，地陪的主要任务是翻译或做语言信息的传递工作；但整个参观活动的时间安排宜短不宜长。外语导游员应注意在翻译的过程中，介绍者的言语若有不妥之处，应予以提醒，请其纠正后再译。如来不及可改译或不译，但事后要说明，必要时还要把关，以免泄露有价值的经济情报。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

4.5.5 返程的服务工作

返程中的服务工作应视具体情况而定，如果不从原路返回，导游员则应作沿途风光导游。若从原路返回，可作些补遗讲解，做一些小游戏或娱乐节目；如果旅游者显得疲惫，导游员可在简单回顾后让大家休息。

1. 回顾当天的活动

返程中，地陪应带领大家一起回顾当天参观、游览的内容，总结当天的活动。在参观游览中有漏讲的内容必要时作一些补充性的讲解，同时回答客人游览景点时发现的各类问题。

2. 非重复线路的沿途风光介绍

现代旅游线路的编排一般都避免走“回头路”，这样对返程路途的风光应作简要介绍。介绍时要以能掀起一个新的小高潮为宜，不要给客人虎头蛇尾，草草收场的感觉；否则一天的辛苦便事倍功半了。

3. 宣布次日活动日程

返回饭店下车前，地陪要预报当晚或次日的活动日程、出发时间、集合地点等，下车时提醒游客带好随身物品。地陪要先下车，照顾游客下车，再与他们告别。

4. 提醒注意事项

如当天回到饭店较早或晚上无集体活动安排，地陪应考虑到游客外出自由活动，所以要在下车前提醒游客注意：最好要结伴同行，带上饭店的地址和电话号码，尽量乘出租车前往目的地。

5. 安排叫早服务

如该团需要叫早服务，地陪应在结束当天活动、离开饭店之前安排。

4.6 社交娱乐、购物、餐饮服务

一次完整的旅游活动，食、宿、行、游、购、娱每个环节都不可或缺。社交娱乐、购物、餐饮是参观游览活动的完善和补充，地陪应全力为游客落实诸方面的活动。尤其是对夜生活丰富多彩的西方人和日趋追求生活情调和质量的都市人来讲，安排健康活泼、多姿多彩的晚间活动，力避“白天看庙，晚上睡觉”的单调游程，满足其买好旅游纪念品、品尝风味餐，做个“美食家”的游人心愿，显得很重要。

4.6.1 社交娱乐活动服务

社交娱乐活动的形式很多，包括宴请、会见、舞会、观看文娱表演等。在重大节庆活动期间或接待专业旅游团时，这类活动应安排得多一些。

1. 宴请

宴请活动的形式多样，包括宴会、冷餐会、酒会和风味餐等。

(1) 宴会。这是比较正式的宴请活动，一般规模小，多在晚间进行，往往有负责人出席。地陪带领旅游者参加宴会要准时，着装要整齐大方或按旅行社的特定着装要求赴宴。入席时，按主人的安排就座。地陪作为翻译赴宴时，不得边吃饭边翻译。举止要得体，从容大方。

(2) 冷餐会。这是一种比较自由的宴请形式，可招待较多的客人，客人到场或退场都比较自由，地陪要提醒客人注意吃多少食物取多少，避免浪费。

(3) 酒会。酒会亦称鸡尾酒会，时间较短，地陪应组织客人到场自由交流，通过协调尽量让气氛融洽而亲和。

(4) 茶会。茶会亦称“下午茶”，一般在下午四五点举行，以茶水、点心、水果招待客人。导游员是否参加可自便。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



(5) 风味餐。品尝具有地方特色的风味餐，是地陪经常参加的用餐活动，活动形式自由，不排座位。这类活动也有两种情况，一种是计划内的，另一种是游客自发自费，邀请地陪参加。无论属于哪一种形式，地陪都要在进餐时向游客介绍风味名菜，并与游客进行广泛的交流。

2. 舞会

在重大节庆活动时，若有关单位组织社交性舞会邀请游客参加时，地陪应陪同前往。若是游客自发组织娱乐性舞会时，地陪可代为购票，并协助解决交通问题，是否参加自便，即使陪同也无陪舞义务。

3. 文娱活动

旅游团观看文娱演出也有两种情况：计划内和计划外。

若旅游团要求参加计划外的文娱活动，地陪应负责告知游客活动的时间、地点及费用，如游客有需要可以协助其购票。若游客要求参加不健康的活动时，地陪应劝阻。一般来说，地陪应尽量避免同游客一起参加计划外文娱活动。

旅游团的计划内若有观看文娱节目的安排，地陪应向游客简单介绍节目内容及特点并陪同准时前往；与司机商定好出发的时间和停车的位置；引导游客入座；要自始至终和游客在一起。演出结束后，要提醒游客携带好随身物品。

在大型的娱乐场所，地陪应主动和领队、全陪配合，注意本团游客的动向和周围的环境，并提醒游客不要分散活动。

值得注意的是，导游员绝不可以带领旅游团涉足一些格调低下甚至色情的表演场所。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

4. 会见活动

旅游团(者)提出拜会有关单位时，要问清前往人数、所谈内容、所需时间，并了解是否送礼品，然后转告内勤联络安排，所送物品是我国海关规定的纳税物品时，必须由收礼品单位开具证明，以便出境时检查。旅游者提出会见亲戚时，要首先弄清他们的关系，向有关领导汇报，经同意后，协助会面。

4.6.2 餐饮服务

地陪要提前落实本团当天的用餐，对午、晚餐的用餐地点、时间、人数、标准、特殊要求逐一核实并确认。

(1) 用餐时，引导客人到指定地点落座，并介绍餐厅及菜肴特色；向游客说明餐标是否含酒水及其酒水的类别。

(2) 向领队讲清司陪人员的用餐地点及用餐后全团的出发时间。

(3) 用餐过程中，地陪应巡视团队用餐情况一两次，解答游客在用餐中提出的问题，并监督、检查餐厅是否按标准提供服务并解决出现的问题。

(4) 用餐后，地陪应严格按实际用餐人数、标准、饮用酒水数量，如实填写《餐饮费结算单》与供餐单位结账。

4.6.3　购物服务

购物是游客旅游过程中的一个重要组成部分。游客总是喜欢购买当地名特产品和旅游商品送给自己的亲朋好友或留作旅游纪念。在旅游购物环节，地陪导游应严格遵照《中华人民共和国旅游法》，不指定具体购物场所。除非旅游者要求或双方协商一致。

游客购物时，地陪应向全团讲清停留时间及有关购物的注意事项，介绍本地商品特色，承担翻译工作，介绍商品托运手续等。

商品不按质论价、抛售伪劣产品、不提供标准服务时，地陪应向商店负责人反映，维护游客的利益；如遇小贩强拉强卖，地陪有责任提醒游客不要上当受骗，不能放任不管。


北京大学出版社版权所有
禁止转载

图 4-4　旅游购物

(图片来源：中国旅游新闻网)

4.6.4　市容游览服务

市容游览，俗称“逛街”，是游客认识和了解一个城市的风貌和民情，进而融入当地生活的一种重要方式，也是游客修身养性的一种休闲方式。市容游览的方式有两种：一种是徒步，另一种是乘交通工具。

(1) 当地陪带领游客徒步进行市容游览时，要注意以下几点。

① 所去的游览地应是最能代表当地特色的、最能吸引游客视线的，如南京的夫子庙、闻名遐迩的武汉汉正街、上海的南京路等。

② 提高警惕，注意游客周围的环境变化，当好游客的安全保卫员。

(2) 如果是乘游览车做市容游览，则要提醒司机车速适中，地陪的导游讲解内容应与车速基本同步。



阅读案例 4—6

2013 年 6 月，市民王先生一家报名参加厦门 H 旅行社组织的“港澳纯玩五日游”，并与旅行社签订了旅游合同。旅游过程中地接导游以“建议游客帮忙到商场走过场”为由带客人进入购物店，后客人发现并非仅仅“走过场”，而实质等同于购物。于是返程后进行了投诉，要求旅行社作适当补偿和赔礼道歉。

经厦门市旅游质监所初步调查，王先生参加的是“纯玩”团，旅游合同并未约定购物事宜。但地接导游利用行程中的自由活动时间，说服团员进入指定购物店以“支持导游工作”。除王先生一家外，大部分团员签字表示同意，王先生也只得跟团进入。但进店后，王先生发现需要等店员做完长时间商品推销后方能离店，而许多团友也在店员鼓动下纷纷掏钱购物，购物过程占用了大部分的自由活动时间。因旅行社对王先生投诉的情况未提出异议，经调解，由旅行社赔偿王先生一家 3000 元违约金，双方达成和解。

2013 年 10 月开始实施的《旅游法》第三十五条第二款规定：旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。这从法律上明确了此类通过鼓动多数团员参与从而带全团入店购物的行为是非法的。如果旅游者在旅游行程中遭遇此种情况，可以当面表示拒绝，并要求随团领队或联系组团社制止此类行为的发生。

资料来源：http://www.xmtravel.gov.cn/news/1393924805380.html

北京大学出版社版权所有 禁止转载

4.7 送站服务

送别游客是地陪全部接待服务工作的结尾。导游员经过几天的紧张工作，在送别阶段容易产生疲劳和松劲情绪，但此时若松懈倦息，必将功亏一篑。因此工作应加倍认真，应做到使游客顺利、安全离站；旅游过程中若曾出现不愉快之事，地陪应尽量做些弥补工作，多提供超常服务，努力使游客愉快地离站。



图 4-5 导游送站服务

(图片来源：http://xizang.cncn.com)



4.7.1　送站前的业务准备

1．核实、确认离站交通票据

旅游团离开本地前一天，地陪应核实旅游团离开的机(车、船)票，要核对团名、代号、人数、去向、航班(车、船次)、起飞(开车、启航)时间(做到计划时间、时刻表时间、票面时间、问询时间四核实)、在哪个机场(车站、码头)启程等事项。如果航班(车次、船次)的时间有变更，应当问清是否已通知下一站，以免造成下一站漏接。若系游客乘飞机离境，地陪应提醒或协助领队提前 72 小时确认机票。

2．商定出行李时间

如团队有大件行李托运，地陪应在该团离开本地前一天与全陪或领队商量好出行李时间，并通知游客及饭店行李房。同时要向游客讲清托运行李的具体规定和注意事项；提醒游客不要将护照或身份证及贵重物品放在托运行李内，托运的行李必须包装完善、锁扣完好、扎困牢固，并能承受一定的压力；告知游客禁止托运的物品等。出行李时，地陪应与全陪、领队、行李员一起清点，最后在饭店行李交接单上签字。

3．与领队商定团队出发、叫早和早餐时间

鉴于司机比较了解路况，地陪一般应征求司机意见商定出发时间，向司机说明该团是乘国内航班还是乘国际航班离开。为了安排得更合理和尊重起见，应及时与领队、全陪沟通，确定后及时通知本团游客。

如果该团乘早班机(火车或轮船)，出发时间较早，地陪应与领队、全陪商定好叫早和用早餐的时间，并通知游客；如果该团需要将早餐时间提前(早于餐厅的正常服务时间)，地陪应通知餐厅订餐处提前安排。

4．协助饭店结清与游客的有关账目

地陪应及时提醒、督促游客尽早与饭店结清与其有关的各种账目(如洗衣费、长途电话费、收费电视节目费用等)；如果有游客损坏了客房的设备，地陪应协助饭店妥善做好理赔工作。同时，地陪应及时通知饭店有关部门旅游团的离店时间，提醒其及时与游客结清账目。

5．及时归还证件

一般情况下，地陪不应保管团队的旅行证件，工作中使用完后应立即归还游客或领队。在离站前一天，地陪要检查自己的行李物品，看是否留有客人的证件、票据等，若有立即如数归还，当面点清。出境前要提醒领队准备好全部护照和申报单，以便交边防站和海关检查。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



4.7.2 离店服务

1. 集中交运行李

地陪要按预先商定好的时间与饭店行李员办好行李交接手续。其程序是：先将本团游客要托运的行李收齐、集中，然后地陪与领队、全陪共同清点行李件数(其中包括全陪托运的行李)，最后与饭店行李员办好行李签字交接手续。

2. 集合登车

地陪在问清本团游客与饭店账目是否结清，提醒游客勿遗落物品后，即收齐游客房间的钥匙，交到饭店总服务台退房。地陪无特殊原因也应在中午12:00(部分酒店可延迟至14:00)以前办理退房手续。退房后应照顾好游客上车入座，仔细清点人数并请游客清点自己随身携带物品，如无遗漏则请司机开车离开饭店。

3. 征求意见和建议

地陪应在离店前后选择适当时机诚恳地征求旅游者对地陪服务及整个接待服务工作的意见和建议。

4.7.3 送站途中的讲解服务

如果说接站途中讲解是地陪首次亮相的话，那么，送站的讲解是地陪的最后一次“表演”。如同演戏一样，这最后一次的“表演”应是一场压轴戏。通过这最后的讲解，地陪要让游客对自己所在的地区或城市产生一种留恋之情，加深游客不虚此行的感受。

送站途中的讲解主要由以下几部分内容组成。

1. 行程回顾

在去机场(车站、码头)的途中，地陪应对旅游团在本地的行程包括食、住、行、游、购、娱等各方面作一个概要的回顾，目的是加深游客对这次旅游经历的体验。讲解方式可用归纳式、提问式两种，讲解内容则可视途中距离远近而定。

2. 致欢送词

欢送词的内容主要包括以下 5 个方面。

(1) 感谢语。对领队、全陪、游客及司机的合作分别表示谢意。

(2) 惜别语。表达友谊和惜别之情。

(3) 征求意见语。向游客诚恳地征求意见和建议。

(4) 致歉语。对行程中有不尽如人意之处，请求原谅，并向游客赔礼道歉。

(5) 祝愿语。期望再次相逢，表达美好的祝愿。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

应用指引 4-1

重庆一位导游员送别一个日本东京汉诗研究团队时所致的欢送词

“两天来，由于各位的盛情和通力合作，我们在重庆的游览就要结束了。在此，谨向各位表示深深的谢意！重庆和东京相距几千公里，但只不过是一水之隔。‘我在长江头，君在长江尾’，我们两国是一衣带水的友好邻邦。我唯一的遗憾是不能按照你们日本古老的风俗，给你们一束彩色的纸带，一头在你们手里，另一头在我的手里，船开了纸带一分两半，但却留下不尽的思念。虽然没有这种有形的纸带，但却有一条无形的彩带，那就是友谊的纽带。虽然看不见，摸不着，我却感受到它已经存在两千多年了。当年唐代诗人李白从这里去三峡的时候，有感于亲友不能登舟随行，写下了‘仍怜故乡水，万里送行舟’的诗句。我也不能随各位远行，就让我的故乡水——长江水，送各位去三峡，经武汉、上海，回东京好了。”

“……祝各位一路顺风！谢谢大家！”

点评：这位导游员针对客人都精通汉诗这一特点，在致欢送辞时，致“诗”抒情，既热情奔放，又韵味悠长，收到了良好的效果。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

3. 提前到达交通港

地陪带旅游团到达机场(车站、码头)必须留有充裕的时间，具体要求是：乘出境航班提前 2 小时或按照航空公司规定的时间；乘国内航线飞机提前 1.5 小时或按照航空公司规定的时间；乘火车提前 1 小时。

旅游车到达机场(车站、码头)时，地陪应提醒游客带齐随身的行李物品，照顾游客下车。游客下车后，地陪要再检查一下车内有无游客遗落的物品。

4.7.4 办理离站手续

1. 国内航班

(1) 按预定时间到达机场后，带领游客走进机场大厅。
(2) 行李检查。
(3) 收取游客身份证，集中办理换登机牌及行李托运手续。
(4) 将机票、登机牌、身份证、行李牌清点后交给全陪或领队，由领队发给每位游客。
(5) 送别。游客全部进入隔离区后方可离开。

2. 国外航班

(1) 移交行李。
(2) 检查行李。
(3) 地陪导游负责向领队及游客介绍出境手续的办理程序。
(4) 送别。待旅游团全部进入隔离区后，地陪、全陪方可离开。



3．送火车、轮船

(1) 提前抵达车站、码头，使游客有足够的时间登上火车、轮船(地陪必需帮助全陪或领队划分舱位)，应提前30分钟将游客送上车厢或轮船落座。

(2) 带领游客找到车厢或客舱。

(3) 将交通票据或卧具牌、行李票据交给全陪或领队。

(4) 送别。车、船启动后方可离开。

送走旅游团后，地陪应与旅游车司机结账，在用车单据上签字，并保留好单据。

4.8 善后工作

北京大学出版社版权所有 禁止转载

送走游客并不意味着地陪全部接待工作的结束，地陪还应处理好旅游团在当地游览时遗留下来的问题及善后事宜。主要的善后工作包括以下几项。

1．办理遗留问题

如果旅游团离开后，发现游客遗忘了某些物品，应及时交回旅行社，设法尽快交还失主；如果游客曾经委托地陪办理一些事情，应该向旅行社有关部门反映，尽快帮游客处理完毕。

2．结账

地陪应按旅行社的具体要求并在规定的时间内，填写清楚有关接待和财务结算表格，连同保留的各种单据、接待计划、活动日程表等按规定上交有关人员，并到财务部门结清账目。

地陪下团后应将向旅行社借的物品，经检查后及时归还，办清手续。

3．总结工作

总结工作能帮助地陪总结成功经验，吸取失败教训，发现导游技能、语言、知识等方面的不足以便及时补课。及时整理旅游活动中所了解的客源国和旅游者的情况，可以使未来的服务工作更有针对性，更好地提高服务质量。同时总结工作也能帮助旅行社领导和有关部门了解旅游活动的状况和存在的问题，从而有利于改进工作。总结工作应包括以下三个方面。

(1) 认真做好陪团小结，实事求是地汇报接团情况，涉及游客的意见和建议时，力求引用原话，并注明游客的身份。

(2) 接待完重点团或大团后，应系统总结各项材料，整理上报。

(3) 旅游中若发生重大事故，要整理成文字材料向接待社和组团社汇报。

应用指引 4–2

上海国旅的陶昌宇在带领西方游客到上海豫园游览，车驶至豫园停车场后开始的讲解如下。

这儿是停车场。万一有人走散，请记住车牌号最后三个数字是 121。我想最好不要发生这类事。我会举着小红旗，你们的全陪张先生会殿后。大家准备好了没有？我们上路吧。下车时请注意自行车。

为了节省时间，在没进豫园之前我先讲些中国园林和豫园的情况。

在中国，园林被分为三大类：皇家园林、私家园林和寺庙园林。豫园属于私家园林。中国园林有许多技巧，比如借景、障景等。不过它们都由四个基本因素组成，这四个因素是水、植物、建筑和假山。大多数的私家花园在江南，就是因为这儿有许多水源和适宜做假山的石材。豫园建于 400 多年前明朝时期，园主姓潘，是个大官。他建此园是为取悦双亲，让他们安享晚年。所以，豫园的“豫”字就取其愉悦之意。可惜的是他父母未能眼见豫园落成就去世了。清末，潘家衰落，其后代变卖此园于当地行会。豫园之所以成为名胜，还另有一原因。1853 年，上海爆发小刀会起义，园内一厅堂曾被用作指挥部。今天豫园已经是个来沪必游之地。

女士们、先生们，这座就是著名的九曲桥。为什么是九呢？因为九是阳数里最高的。走在桥上，逗留时间就长，还可以从不同角度观赏风景。还有，据说鬼怪只走直线，所以行走此桥不必为遇到鬼怪而担心。

在桥的中间有座亭子，始建于清朝，大约在 80 多年前被改作一茶馆。老人们喜欢在早晨来此，会会朋友，沏上一壶茶、聊聊天儿。一般他们喝的都是一种绿茶，叫作“龙井”。这个茶馆还是外国首脑常来之地。1986 年英国女王伊丽莎白二世来上海，也亲临茶馆喝了茶。

确实，能在这儿喝上一壶茶也是一种享受。试想一下，在一个夏日，你来到茶馆，临窗而坐，俯视着开满荷花的绿池，迎面吹来阵阵凉风。在悠扬的江南丝竹声中，你提起紫砂壶，慢慢地呷上一口微温的“龙井”茶。你会觉得飘然若仙。

你们也想喝一壶？对不起，我还是不能让你们去，等我们游完豫园再做决定，行不行？

这儿就是豫园的入口。当你走进一家私家花园，视线总会被什么东西挡住，有时是假山，有时是这样的照壁。这是园林的一种技巧，称之为障景。不让你一目了然，却让你能看到一部分，然后才达到“步移景异”的效果。

这座堂叫“仰山堂”。大家知道，上海位于一块冲积平原上，市内无山、无林。所以此“山”就指对面那座假山。它高 12 米，重 80 吨。它过去乃至今天一直是个奇迹。因为 400 多年前没有水泥和熟石膏，人们就用烹煮过的糯米，加上明矾和石灰，把石块粘起来。至今安然无恙。看见山顶的亭子吗？400 年前，这是上海最高点。从那儿可看到黄浦江上的渔船、帆影，可这些今天只能在电影中见到了，大假山现在不向游客开放。若是游客像以往那样攀沿而上，也仅能看见他们上移的头顶。因为盘旋的小径皆被树、石遮住。这实在是园艺大师张南阳的杰作，也被公认是本地最佳假山。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



在假山之后，有一座龙墙，这是本园的一大特色。园中总共有五条龙墙。这边走，我要带你们去个地方，那儿能清楚地看见另一条龙墙。

女士们、先生们，这就是我刚才说的那条龙墙。龙实际上是想象出来的动物。我们称自己为龙的传人。不知道大家是否读过赛珍珠的《龙籽》，如果读过的话，这儿很多东西会令你觉得熟悉。请看这条龙，你会发觉这是个多种动物的综合体。你看它头似牛，眼似虾，角做……什么？牛？不……我看不像牛。我们通常说角似鹿，身似蛇，鳞似鱼，爪似鸡或者鹰。请告诉我，你们看见了几个趾？三个，对。但一般龙应有五趾，为什么是三个呢？其中有一个故事。以前，只有皇帝和皇室人员才配使用龙的图案。园主潘允端用了龙做墙，他有野心。不知怎么，皇帝得知此事，便派人前来调查。潘园主得悉后，立即令人敲下龙的两个趾。朝廷官吏一到，园主便说："瞧，这本不是龙，只有三趾。"真是个聪明人，不然他性命难保。

你们说想拍一张集体照。我看最好以龙墙为背景，这可是最佳的地方。我来替你们拍，别忘了说"cheese"。

这儿我们可看见三块石头。中间那块称作"玉玲珑"。这并非是玉，但是挺有名，叫太湖石，外形是由水侵蚀而成。这原来是给宋徽宗的贡品。宋徽宗广收奇花异石，称"花石纲"。可怎么会到这儿来的呢？原来，这块奇石在运往当时京都开封时遗失了。多年之后，又成了一地方官绅的玩物。后来他把该石作为嫁妆送给了潘允端，因为潘的兄弟娶了他女儿。玉玲珑因有"瘦、透、皱、漏"等特点而著称。假如你自上而下倒水，它72孔，孔孔犹如小瀑布；若你在下方燃香，它72孔，孔孔烟香缥缈，非常美丽。园主以前常凝视此石多时，流连忘返。这也是园林微妙处之一，一处景物使你沉思，结果达到情景合一的境界。

豫园之游就到此结束，希望你们喜欢它。最后，大家必须做出选择：是喝茶还是购物。我看，还是举手表决。有多少想品茶？哈，全都想去？！什么？我愿不愿去？实话说，这正合我意。那么我们还等什么呢？大家走吧！

北京大学出版社版权所有 禁止转载

本章小结

本章主要阐述说明了地陪导游服务的程序和内容，按服务准备服务、接站服务、入店服务、核定日程服务、参观游览服务、提供旅游要素服务、送站及善后工作的服务程序，重点介绍了各环节导游服务的标准和要求。

思考与练习

一、单项选择题

1. (　　)是组团社委托各地方接待社组织落实旅游团活动的契约性安排，是导游员了解该旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据。

　　A. 接待计划　　B. 陪同日志　　C. 旅行社合同　　D. 接待任务书

2. 出发前地陪应提前(　　)分钟到达集合地点，并督促司机做好出发前的各项准备工作。

　　A. 10　　B. 20　　C. 30　　D. 60



二、多项选择题

1. 导游在接团前的心理准备包括(　　)。
   A. 准备面临艰苦复杂的工作　　B. 准备承受抱怨和投诉
   C. 准备应对游客的提问　　D. 准备旅游目的地的相关资料
2. 欢送词的内容主要包括(　　)。
   A. 感谢语，惜别语　　B. 征求意见语
   C. 致歉语　　D. 祝愿语
3. 沿途导游工作包括(　　)。
   A. 重申当日活动安排　　B. 风光导游
   C. 介绍游览景点　　D. 活跃气氛

三、填空题

1. 导游员在工作中的着装原则，应该是既__________，又符合工作的需要。
2. 旅游团观看文娱演出，分为两种情况：_______和_______。
3. 行程回顾的讲解方式可用________、________两种。

四、判断题

1. 地陪在旅游团抵达前应详细、认真地阅读接待计划和有关资料，准确地了解该团的服务项目和要求，重要事宜做好记录。(　　)

2. 在填写各种结算凭证时，具体数目一定要与该团的实到人数相符，人数、金额要用阿拉伯数字书写。(　　)

3. 地陪要向游客介绍景点的概况，主要是历史价值和特色。(　　)

五、简答题

1. 地陪接团服务前准备有哪些？
2. 简述地陪接站服务要求及流程。
3. 简述地陪入住饭店服务要求及流程。
4. 简述地陪参观游览服务要求及流程。
5. 简述地陪送站服务要求及流程。

六、案例分析题

四川 A 导游管理服务有限公司导游周某，接受九寨沟 B 旅行社委派带领来自上海等地的散客旅游团赴黄龙、九寨沟游览。该团在前往黄龙景区途中，周某以高山缺氧需要氧气以防高山反应为由，在明知当地政府物价部门对氧气定价 25 元/听的情况下，向旅游者以 50 元/听的价格进行宣传，动员购买，并让旅游汽车开至松潘县川主寺安多高原供氧中心，让该中心人员上车向游客销售氧气。当旅游者进入黄龙景区发现当地的氧气销售点所销售的价格低于周某所宣传推销的价格并质疑后，周某则以 50 元/听是人用氧，20～30 元/听不

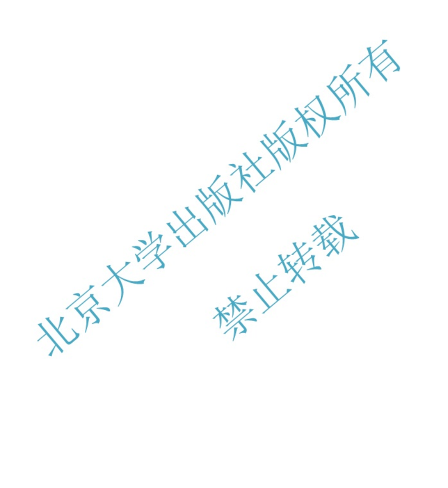
北京大学出版社版权所有
禁止转载



是纯氧，是工业用氧的谎言欺骗旅游者。事后，旅游者得知真相，深感受骗，在人民日报上披露了导游欺骗旅游者消费的行为。

问题：(1) 导游周某违反了哪些规定？

(2) 旅游者出行前应该做哪些准备，在团队运行中出现经济事件，该如何维护自己的权益？


北京大学出版社版权所有
禁止转载

第 5 章　导游规范化服务流程(二)

领队服务程序和内容

知识目标	技能目标
(1) 了解领队发展的历史 (2) 了解领队资格的获取途径 (3) 掌握领队工作的职责 (4) 掌握领队工作的程序 (5) 了解领队服务须知	(1) 能够运用所学知识胜任领队工作 (2) 能够模拟旅游团领队人物

导入案例

×××旅行社新、马、泰包机出境团促销广告单

★ 兰州/新加坡直飞直航包机

★ 6 月 9 日兰州直飞新加坡，6 月 16 日新加坡直飞兰州

为满足各界人士出国旅游的需求，我社与境外同业合作，再次包租堪称服务世界一流的新加坡航空公司大型豪华空中客车 340 客机，6 月 9 日兰州直飞新加坡，6 月 16 日新加坡直飞兰州，使游客出国旅游更加方便、时尚、快捷、经济、实惠！

泰国、新加坡、马来西亚八日游

(出团日期：6 月 9 日)

D1：6 月 9 日(日)兰州/新加坡/曼谷　09:30/15:30

抵达曼谷后，城市观光，入住酒店休息。

D2：6 月 10 日(一)曼谷/芭提雅

早餐后前往享有“东方夏威夷”之称的度假胜地——芭提雅。乘快艇前往珊瑚岛，途中转乘玻璃船前往金沙岛，观赏五光十色的珊瑚奇景，享受宁静的暹罗湾海天一色的景致；可自由玩水或自费参加新奇刺激的摩托车，空中飞人拖行伞等水上活动。下午前往森林享受骑大象的乐趣，参观玻璃瓶博物馆、龙宝金佛寺。

D3：6 月 11 日(二)芭提雅/东芭乐园

上午专车前往富有乡村风光的东芭乐园，观赏精心栽培的仙人掌、兰花园及园内文化村之泰国民俗表演；参观三大奇观——淡浮院，七珍佛山，九世皇庙。

D4：6 月 12 日(三)曼谷

早餐后游湄南河，参观水上人家的生活及水上市场的交易情形。参观巍峨明亮、金碧辉煌的大皇宫及泰国玉佛寺，五世皇行宫，外销皮件展示中心等。

D5：6 月 13 日(四)曼谷/吉隆坡

游览黑风洞，国家纪念碑，珠宝中心，独立广场，清真寺。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



D6：6 月 14 日(五)吉隆坡/马六甲

游览荷兰红屋，圣保罗教堂，坊摩沙古城门，三宝店，三宝井。

D7：6 月 15 日(六)马六甲/新加坡/兰州　　　　02:00/08:30

早上抵新加坡，游览鱼尾狮像，莱佛士像，印度庙，花葩山，牛车水，国会大厦，高等法院，圣淘沙岛。晚餐后前往机场。

D8：6 月 16 日(日)兰州

抵达温馨的家园。

报价含：全程国际机票，行程内酒店(以双人标准间为标准)，一日三餐，旅游巴士，华语导游，景点门票，旅游意外伤害保险，护照，前往国家签证。

报价未含：出境机场税，私人消费，小费。

备注：＊对外统一销售价：5180 元/人，儿童 4900 元/人。

＊12 岁下为儿童，只能加床不能占床，如占床按成人价计算。

＊单男单女只能加床，如需要另外开单人房，则收单人房差。

＊酒店将根据当时的具体情况予以安排，请以最后行程确认书上的为准。

＊如有人擅自离团，我社将收取人民币 6000 元的境外罚金。

＊以上为参考行程，具体内容以当地接待社为准。

作为领队的导游小新拿到出团计划后除核对行程、机票、各地陪联系方式等信息外，还认真核对了出团计划与游客的广告单所述内容是否一致，以确保旅游能顺利进行。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

5.1　领队的产生

我国的对外开放政策，尤其是边境贸易的发展导致我国出境游的产生和大规模的发展。1983 年 11 月，广东省率先开放本省居民赴香港探亲。1984 年，国务院批准开放内地居民赴港澳地区的探亲旅游。1987 年，国家首先开放辽宁丹东口岸至朝鲜新义州边境一日游，并逐渐开放中朝、中俄、中蒙、中哈、中越、中缅边境旅游口岸 33 个，从一日游到八日游，旅游线路 55 条。1990 年国家同意开办我国公民出国探亲旅游。1991 年第一个出国探亲旅游团队成行。出境探亲旅游的目的地最初限于新加坡、马来西亚、泰国三国，之后又增加了菲律宾。1997 年 3 月，国务院批准了国家旅游局、公安部联合制定的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》，并于同年 7 月 1 日正式发布实施，这标志着我国正式开办了公民自费出国旅游，同时也使我国的出境游处于法律的规范之中。

我国出境游一经开办，就迎合了市场的需求，成为一个新的旅游消费热点，并形成了由港澳游、出国游、边境游三种业务形式为特点的操作模式。出境游业务自开办以来，出境人数逐年增长，高速发展。

出境游的客源在空间上呈现出较强的地域性特征，广东省出境游人数占全国的 30%，港澳游人数约占全国的 50%；黑、吉、辽出境游集中在中俄、中朝、中韩边境旅游；云南赴缅、越和东南亚的人数较多；再就是京、沪、穗、江、浙等经济发达地区出游人数多。这些地区的出游者主要是城市的高薪收入者群，包括外企白领、个体、私营业主、离退休人员且子女

属高收入者。他的出游的目的地以国家批准的出国旅游目的地为主，以 1998 年为例，其首站主要是港澳和东南亚等国家和地区，美国和澳大利亚的修学旅游者数量也非常可观。

但由于出境旅游业务开办的时间不长，市场发育还不够成熟，出境旅游者出境后的安全和许多涉及外事活动的事宜都需要有专人予以协助和保障，另外，按国际旅游服务活动的惯例，我们接待的入境团都有领队陪同，负责团队出境后所遇到的出入国境、酒店入住、各行程的票务工作、旅游行程安排等诸多问题。所以我国出境游活动的开办和快速发展必然要求一批业务精、能力强、取得相关资质证书的领队。领队一词首次出现于 1997 年 7 月实行的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》，《办法》规定："团队的旅游活动须在领队的带领下进行。"领队一词首次在国家旅游行业法规中出现，同时也说明领队服务是出境旅游发展的必然结果，是保障出境旅游质量的重要条件。

5.2　领队的素质和资格取得

5.2.1　领队的基本素质

领队(Tour Conductor)，是出境旅游领队人员的简称和行业惯称，是指依照《办法》规定取得出境旅游领队证（以下简称领队证），接受具有出境旅游业务经营权的国际旅行社（简称组团社）的委派，从事出境旅游领队业务的人员；领队业务，是指为出境旅游团提供旅途全程陪同和有关服务；作为组团社的代表，协同境外接待旅行社（以下简称接待社）完成旅游计划安排；以及协调处理旅游过程中相关事务等活动。领队是出境旅游的灵魂，在出境旅游团中既代表组团旅行社，又要有保护客人合法权益的立场；既要使团队在旅游过程中尊重所在国的法律、风俗习惯，又要维护祖国的尊严；既要对整个行程的服务质量负责，又要对客人的安全负责，把客人一个不少、平平安安地带回来，把本旅行社的良好信誉留给客人。因此，对领队人员有着很高的素质要求。

(1) 良好的思想品德。领队首先必须在政治、思想品德上过硬，要热爱祖国，在境外的任何环境中，不能忘记自己的祖国，并能经常提醒团员维护国家尊严，斥责崇洋媚外和非法滞留的行为；要有良好的道德修养，能以自己端正的品行为全体团员树立好榜样，增强团队的凝聚力，顺利完成旅程；要有敬业精神，面对带团期间繁杂而琐碎的事务不厌其烦；还要遵纪守法，出境游某种意义上属涉外工作。外事无小事，领队一定要遵守法律和外事纪律并且要提醒全体团员做到。

(2) 良好的业务素质。领队的业务素质应包括语言能力，要精通外语，有良好的知识结构，不但要了解目的国家的地理概况、历史、政治经济、社会文化知识和交通情况，还要熟悉这些国家的主要旅游城市、旅游景区、景点的基本情况及有关法律知识；还要具有丰富的旅行常识，包括生活、安全、卫生、外汇、海关、通信等方面，当好大家的旅行参谋。

(3) 较强的组织、应变和分析处理问题等方面的工作能力。

(4) 健康的身体。

(5) 较高的政策水平。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



5.2.2 领队资格取得

对领队人员的资格，各个国家或地区的要求不尽相同。1997 年 6 月，我国首次对出境游领队进行培训、考核和颁发《领队证》，对报考领队人员的条件做了明确规定。

2002 年，《出境旅游领队人员管理办法》进一步明确了领队资格取得的基本条件和路径。2013 年出台的《中国人民共和国旅游法》第三十九条规定："取得导游证，具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历，并与旅行社订立劳动合同的人员，可以申请取得领队证。"

1998 年 6 月，国家旅游局又下发了出境旅游领队人员资格考试的具体办法，拟定了领队业务、目的地国家(地区)知识和政策法规三方面的考试大纲，对《领队证》的发放和管理作了进一步要求。2000 年，国家旅游局根据出境旅游发展的实际情况，对出境游、边境游、港澳游全面实行领队制度，2002 年，《出境旅游领队人员管理办法》对领队人员的条件作了相应要求。

(1) 有完全民事行为能力的中华人民共和国公民。

(2) 热爱祖国，遵纪守法。

(3) 可切实负起领队责任的旅行社人员。

(4) 掌握旅游目的地国家或地区的有关情况。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

阅读案例 5-1

罗国勇现任广州广之旅国际旅行社股份有限公司出境游游总部团队服务部副经理。有一次他带团去欧洲，其中一位客人抵达当地后行李没有同机到达，在遥远的欧洲十几天的行程没有行李意味着生活非常不方便。欧洲电话费很高，但罗国勇从到达欧洲的第一天开始就积极和航空公司联络，每天都数次打电话询问机场行李查询处，同时一路上安抚客人和给予客人必要的协助，使客人顺利完成旅程。虽然到了行程最后一天，行李还是没有到达客人的手上，但回国后他仍然孜孜不倦地和相关的航空公司联络并协商赔偿的问题，行李终于在两个月以后回到了客人的手中，客人也获得了航空公司的补偿。行李虽然价值小但客人对于罗国勇的做法非常感激，因为中间的通信费用已经够买几个行李箱。客人给予他很高的评价，而当他本人被问及时总是轻轻带过："这是我应该做的。"

资料来源：http://travel.gmw.cn/2014-05/15/content_11328809.htm

5.3 领队的工作职责和职业意识

领队是出境旅游团的领导和代言人，又是出境游组团社委托或雇用的服务人员，起着沟通组团社和接待社、旅游者和导游员的桥梁作用，一方面要监督接待方及各接待站点的旅游计划执行和落实情况及服务质量，另一方面要在旅游过程中协助全陪、地陪做好各项工作，共同完成团队的接待任务。

5.3.1 领队的工作职责

(1) 遵守《中国公民出国旅游管理办法》中的有关规定，维护旅游者的合法权益。



(2) 协同接待社实施旅游行程计划，协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题。

(3) 为旅游者提供旅游行程服务。

(4) 自觉维护国家利益和民族尊严，并提醒旅游者抵制任何有损国家利益和民族尊严的言行。

5.3.2 领队的职业意识

1. 外事政策意识

领队从事的工作某种意义上讲是一线涉外工作，要有强烈的法制观念和外事政策意识。要能够从我国的国情出发，正确理解国家关于出境游管理的方针政策，熟悉我国的对外开放政策、外交政策以及关于祖国统一的政策，具有独立执行政策和宣讲政策的能力。

2. 安全意识

公民出游，安全第一。然而近几年出境旅游中时有安全事故发生。因此，领队在境外的带队旅游活动中，要经常提醒客人注意安全，不要到危险的地方活动，特别是在海滨游泳时谨防溺水，过马路时要提醒客人注意来往车辆。每次活动结束后，领队要清点人数，不能丢失客人，更要谨防发生滞留不归现象。如发现客人要滞留，要积极做好说服工作，并及时向有关部门报告。领队的安全意识是团队境外游安全的重要保证。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

3. 证件意识

出境旅游不同于国内游，每位客人都须具备齐全的证件，特别是护照、港澳通行证和边境证。对出游者来说，这些证件比金钱更重要。一旦丢失一份证件，将直接影响到客人能否继续旅游，同时给整个团队的行程安排、办理出入境手续都带来麻烦。因此，领队要统一保管好客人的护照等证件。此外，机票也要统一保管，待登机时分发给大家，以防丢失或游客自行滞留不归。

4. 服务意识

说领队是客人的领导和核心，这也是从服务角度讲的，事实上领队更是组团社派出的团队专职服务员。所以，领队必须时时为客人着想，在团队的旅游过程中为客人提供优质的服务。

案例分析 5-1

2013 年 7 月 19—24 日，烟台某旅行社组织游客赴韩国旅游。该团队出发时，领队苏某让团内的旅游者每人为其携带一条香烟去韩国，入境韩国时被当地相关部门查扣。部分旅游者对领队的行为表示不满，于旅游行程结束后，向投诉机关提起投诉。

调处结果：旅行社向旅游者赔礼道歉并做出赔偿；对该领队的违规行为，旅游管理部门做出暂扣领队证 6 个月的行政处罚。

评析：领队人员应该熟知并执行相关出境旅游的法律法规。《出境旅游领队人员管理办法》规定，领队人员应依职责为旅游者提供旅游行程服务，维护旅游者的合法权益。该领队在明知出入境管理规定对携带香烟有限制的情况下，仍要求游客为其携带香烟，存在违规行为，可以由旅游行政管理部门责令改正，并可暂扣领队证 3 个月至 1 年；造成重大影响或产生严重后果的，可以由旅游行政管理部门撤销其领队登记，并不得再次申请领队登记，同时要追究组团社责任。

资料来源：http://www.shm.com.cn/travel/2014-03/17/content_4207437.htm

5.4 领队工作程序

5.4.1 准备工作

1．行前业务准备

(1) 护照与机票核对。包括中英文姓名，前往国家的历史、地理、文化、政治、经济等情况，特别是对当地的气候与风俗习惯更需要熟悉。

(2) 机票与行程核对。包括国际段和国内段行程，日期、航班、间隔时间等。

(3) 护照与《团队名单表》各项一一核对，使出境旅游人数、人员基本信息资料与名单一致；了解旅游团成员的姓名、性别、职业、年龄、联系地址和旅游团中的重点游客、需要特殊照顾的对象及旅游团的特殊要求等情况，并据此制订有的放矢的工作计划。

(4) 护照内容核对。包括正文页与出境卡项目是否一致，出境卡两页是否盖章，出境卡是否有黄卡，是否与前往国相符，签证的有效期，签证水印及签字等。

(5) 熟悉旅游团的整个行程安排，以便更好地为团队服务，并协调好各地的接待社之间的关系。如果旅游团队方面出现人数变动、提出新的要求等情况，应尽早通知接待社。

2．出国必需品的准备

领队出团必须准备好下列物品：护照、机票、已办妥手续的《团队名单表》、团队计划、自费项目表、国内外重要联络电话、客人房间分配表、航班时刻表、游客胸牌、行李标签、旅行社社旗与社牌、名片、客人问卷表、领队日记簿、旅行包(核对该团是否提供)、各国入出境卡、海关申报单、机场税款及团费、随身日用品、常用药品等，详见表 5-1。

表 5-1　领队带团行前准备确认表

分　类	内　容	分　类	内　容
出境方面	☐ 1. 护照 含 T/C，不含 T/C ☐ 2. 签证　团名	事务用品	☐ 1. 笔记用具、原子笔等 ☐ 2. 签字笔 ☐ 3. 胶带

北京大学出版社版权所有
禁止转载



续表

分　类	内　容
出境方面	☐ 3. 黄皮书 ☐ 4. 出入境登记卡 ☐ 5. 身份证　国名 ☐ 6. 机票 含 T/C，不含 T/C
海关方面	☐ 1. 舶来品携出申报书 ☐ 2. 访问国海关申报书 ☐ 3.本国海关申报书
承办方面	☐ 1. 确定日程表 ☐ 2. 团员名单 ☐ 3. 旅馆名单 ☐ 4. 房间分配表 ☐ 5. 委任经办文件副本 ☐ 6. 订房确认书 ☐ 7. 指定访问公司文件副本 ☐ 8. 签账联票 ☐ 9. 经纪人名单 ☐ 10. 领队业务日记 ☐ 11. 团员投诉报告书 ☐ 12. 紧急事故处理手册
财务方面	☐ 1. 随身备用金 ☐ 2. 汇款证明书副本 ☐ 3.开支计划书 ☐ 4. 开支明细报告书 ☐ 5.保险单
业务用具	☐ 1. 制服 ☐ 2. 臂章、团徽、团旗 ☐ 3. 预定事项公告纸 ☐ 4. 备用行李袋 ☐ 5. 备用姓名卡 ☐ 6. 游览车专用号记贴纸 ☐ 7. 参加额外旅行申请书 ☐ 8. 意见表

分　类	内　容
事务用品	☐ 4. 订书机、回形针 ☐ 5. 刀子、剪子 ☐ 6. 信纸 ☐ 7. 信封 ☐ 8. 便条 ☐ 9. 计算机 ☐ 10. 号码机 ☐ 11. 名片 ☐ 12. 闹钟 ☐ 13. 手电筒
参考文件	☐ 1. 地图 ☐ 2. 旅游手册 ☐ 3. 字典 ☐ 4. 领队指南
急救药品	☐ 1. 感冒药 ☐ 2. 镇痛剂 ☐ 3. 胃肠药 ☐ 4. 止泻药 ☐ 5. 泻药 ☐ 6. 消炎药 ☐ 7. 晕车药 ☐ 8. 身体各部位专用词 ☐ 9. 诊疗专用词
接待社联系电话	联系人 ☐ 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5.
其他	☐ 1. ☐ 2.

北京大学出版社版权所有
禁止转载

5.4.2　开好出境前说明会

在办理好护照、签证、交通票据、团队名单表等出入境手续以后，为了让客人了解出境的各种注意事项，同时也让客人之间先有一个认识和接触的机会，方便团队出境后大家互相熟识而有凝聚力，为工作提供方便，领队应通知每位团员参加举办的“出境旅游说明会”。为了表现旅行社对团队的重视和关心，团队出境前的说明会最好邀请出境部经理主持，重要的团队可邀请旅行社总经理参加并讲话。

说明会的内容应包括以下几个方面。



1．欢迎辞

热情而诚恳地感谢大家对本旅行社的信任，选择参加本旅行社组织的出境游团队。自我介绍后，表明为大家竭尽全力服务的工作态度，并请大家对领队的工作予以支持、配合和监督。

2．旅游行程说明

介绍本次出境游的产品名称，旅游目的地国家和地区。要按行程表逐一介绍，必须强调行程表上的游览顺序可能因交通、气候等原因发生变化。同时说明哪些项目属于自费活动，客人可以不选择、不参加。在此项内容中要介绍旅游目的地的概况，适当放映一些目的地的录像、电影、幻灯片资料，介绍线路中的精品景点和风土人情、接待条件，并提出“入乡随俗”，讲清有关文明旅游和安全方面的注意事项。分发导游资料，让客人了解旅游行程中各站景游览期间的气候、天气状况，以便客人准备衣物、雨具、防晒品等。

3．落实有关事项

在说明会上应落实分房，国内段返程机票是否已定或是否交款，机场建设费是否在内，是否有单项服务等特殊要求，是否有清真餐、素食要求等事项。

4．交代注意事项

这一项内容是关系到出境后旅游的安全与顺利的重要项目，一定要详细、具体并对团员不清楚的问题当场答疑。需交代以下注意事项。

(1) 出境后的总要求。统一活动、强化时间观念及相互间团结友爱。

(2) 出发集合的时间、地点。通常要比航班离港时间提前 2 小时到达机场或按照航空公司规定时间到达机场；火车或者汽车出游则要比发车时间提前 1 小时到达车站指定位置集合。

(3) 客人需要携带的日用品和必需品。如洗漱用品和拖鞋(在境外最好不要用酒店提供的非一次性拖鞋)、衣物、常用药品等。

(4) 货币的携带、换汇及财物保管。告诉团员海关规定出国旅游人员应如何办理换汇手续，客人能够换取和带出境的货币数量的最高限额。提醒客人到境外旅游期间要树立防盗、防抢意识，保护好自己的财产。向客人分析出境旅游者因具备某些特征而成为盗贼的注意对象。旅游者以集体活动为主，自由活动时也三五成群，无论在什么场所都衣着鲜艳，因缺乏国外生活经验而目光好奇、东张西望，比较“扎眼”。中国人在境外很少使用信用卡、支票，主要携带美元、港币等硬通货现钞，因难得出国而带有大量现金，并且老人喜欢缝在内衣口袋里，女性喜欢将现金和贵重物品装在手袋里，十分醒目。告诉大家防止被抢、盗、丢的具体措施：每当离开某处住地时，及时检查枕头底下、房间各种柜子里无有落下随身物品；出门遇到素不相识的人主动前来搭话、问路、借物时，千万警惕，手提包不离手；用旅行支票签名时，最好用中文签名，使偷窃者在冒领时难以模仿；每次外出

北京大学出版社版权所有 禁止转载

前准备一些零钱，以便乘车、打电话时方便使用，万一遇到打劫时，也可用来打发歹徒、免遭伤害。

要提醒客人在境外旅游时，若需兑换当地货币，一定要去当地银行或酒店外汇兑换处换取，或与当地导游兑换也可；绝不要图一点小小的汇差而去非正规场所兑换，因为可能发生受骗、被偷抢的恶性事件。

告诫客人不要把财物放在旅游车上，以及旅途托运行李时，如何保管贵重物品和易损物品。还要向客人介绍酒店提供的保险箱的使用方法及客房贵重物品保管方法。

(5) 购物注意事项。提醒团员出境后面对境外令人眼花缭乱的商品，不要忙于解囊，尽可能多走几家商店，比较一下品种和价格。现代化的购物中心、超市，商品一般都明码标价，不容讨价；或观察进场的当地人购物时是否讨价决定自己的行为。街头小店，流动摊贩等处可以讨价还价，但多假冒商品，易上当受骗，最好请亲友或内行团友作陪选购；但忌乱挑乱拣，谈好价格不买容易被劣品讹诈。购买高档电子产品和黄、铂金饰品，要注意索取“信用证明”，上面要注明所售货品的详细情况、出售日期、商店名称地址，并应盖有店家的印鉴。在香港购物时，告知游客商品出售后很难退换，注意认真挑选。

(6) 出入关注意事项。提醒团员新、马、泰海关重点查毒，有些贩毒分子会利用出入境外国人作案，出入这几国的海关时注意看管好自己的行李物品，防止被别人“调包”；不要替不相识的人捎带行李过关；过关时不要出于互助之心替别人拿行李。通常情况下不要替他人捎带物品出入境，因为有可能给携带者本人和团队带来不必要的麻烦；若有携带者，应将托带人、收领人的姓名、单位、地址、相互关系以及物品名称、件数等情况告知领队，这些物品必须符合我国海关规定。按一般常规，托带的信件不封口、小型包裹不密封、印刷品不密封包装。大件电器商品、大宗外汇不能携带，凡属未公开的文件、资料、报刊、书籍、实物、标本等，没有主管部门的批准不得带出。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

(7) 人身安全方面的注意事项。

① 注意交通安全。境外交通管制十分严格，过马路一定要遵守信号，如在人行横道或天桥、隧道乱走会被阻拦和罚款。尤其新、马、泰和香港地区，车辆行走方向是左上右下(即靠左行)，与我们国内正好相反，过马路要先看右后看左。乘坐计程车时注意上车先记车号与驾车司机的特征。另外，告诉团员境外有些地方计程车司机是收小费的，除计程表显示的价目外，可能还收取行李费、路桥费，到一个旅游站点需要乘计程车外出时，要提前问清情况，以防止与司机发生争执对自己不利。

② 夜间自由活动需自省、警惕、自爱，免得“一失足成千古恨”，出外自由活动要有团友或导游陪同或三五人结伴而行。要携带住地饭店的卡片以便迷失时尽快返回，出返都要及时向领队打招呼；出外遇到陌生人主动接触，要注意交往分寸，不要随便透露工作单位、职务、政治面貌、下榻饭店及与国外交往的人员单位的名称，不要主动递名片，更不要随意谈论国内的情况。如果当地导游邀你去有“黄、赌、毒”等不正当现象的场所时，要以适当的理由予以谢绝。若事先不了解去后发现问题，要以身体不适等理由尽快离开。男性若遇女性尾随、纠缠时不要理睬，设法摆脱，以免上当受骗或受到警察盘问。不外出者在酒店房间门要落锁，扣好防盗扣(链)。如果有人敲门，最好透过窥视口看清对方，问



明事由后再开门。如不认识来者，不要开门，以免上当；紧急情况，应打电话告诉领队来处理。深夜有人打电话时，如不明身份，则置之不理，以防一些“上门服务者”带来敲诈者危及安全。

③ 在境外，常有一些小孩、小商贩单独或成群地手持物品兜售，纠缠外国旅游者购买，有的乘机讨钱或暗中行窃。遇到此情况等主动避让，设法摆脱，切不可当“救世主”。

(8) 其他注意事项。如遇到警察盘问时要大大方方接受，文明礼貌地回答。万一违反有关规定，主动道歉，接受合理处理，既不要低三下四求情，也勿与对方论理、争吵。如对方确属借题发挥、乘机刁难、敲诈勒索，应本着有礼有节的方法处理，必要时与我驻外使馆取得联系。

如遇游行、罢工等政治事件时，告诫全体团员勿要向当地人询问内幕情况、产生原因等，更不要轻易表态、妄加评论、随意参与。

在东南亚各国旅游，对华人华侨问题一定要慎重。不要随意称华人为华侨，如新加坡华人就十分反感被人叫作华侨，他们自称是新加坡人。千万不要随便评论各国的华人华侨政策。在公开场合不要宣扬、介绍华侨华人在华的投资、捐赠和所办福利事业。

根据旅游目的地的具体情况交代相关注意事项，如怎样在泰国观看“人妖”表演等。

(9) 对首次出境的游客，最好将旅游中的其他有关事项逐一介绍。

① 衣——气候与衣物，尽量穿休闲服。

② 食——吃自助餐时应勤拿少取。

③ 住——酒店设备的使用与爱护，注意说明收费电视和收费日用品等问题。

④ 行——飞机上耳机的使用及用餐的可选择性。

⑤ 游——服从指挥，听清集合时间，先听介绍后拍照。

⑥ 娱——自费项目、自由活动等结伴而行。

⑦ 购——自行考虑，但要谨防假冒商品。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

5. 办理出境手续

出境前先将以下程序简略介绍给游客，当领队办理有关手续时，可选择一名游客负责把其他游客统一集合在一起。

(1) 提前到达集合地点并准时集合、清点人数。

(2) 带领全团成员办理出关手续和卫生检疫。

领队应事先收齐全团游客的物品申报单，持全团集体签证(无集体签证时先收齐全团的护照)、领队的护照、国际机票(车票、船票)，到海关处交付检查。海关检查后，需在申报单上盖章，机票上盖上检查标记。

领队持有海关检查标记的国际机票，到行李托运处办理行李过秤托运手续，领取行李牌、登机牌，交纳机场建设费等。

协助游客填写出境登记卡片，填好后，将卡片夹在各自的护照里。领队办好托运行李手续后，将登机牌发到游客手中，全团游客可到出境口办理最后一道手续——边防检查站检查。

过边检时，游客按《团队名单表》上的顺序排好队，依次通过；注意一米线，尊重现场工作人员。

将《团队名单表》交边检官，边检留存一份，另一份加盖边检章后由领队收存，入境时依次核查。

(3) 过安检、候机、登机。

6．办理国外入境手续

(1) 到达旅游目的地国家(或地区)后，领队应带领旅游团办理好卫生检疫、证件查验和海关检查等入境手续，通常称为“过三关”。

(2) 入境的 E/D 卡及申报单的表卡应事先填妥，不论在飞机上或是在机场内，都先将规定卡片备妥，证件收齐。

(3) 带团出机场时，从入境边检开始，在接着取行李至海关检查，按顺序办理。

(4) 领队如先于团员通过关卡，应回头照顾团员，并请已经过关的团员协助提取行李。

(5) 待全团入境后，经检查行李件数无误，到海关办公室报告团体性质、人数、国籍、行李件数。海关要求检查时，可请求抽验数件，并请游客立即开箱受检，同时告诫团员切勿离队。

(6) 当海关检查完毕即出关与当地接待人员联络，并将行李交其负责，然后带领全团登车并清点人数。至此，办理国外的入境手续才算完成。

如果在公路上通过国界，则应将游客证件收齐，游客坐在车上不动，请海关人员到车上检查，通常只核对人数，一般不检查行李。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

7．落实境外旅游接待

(1) 抵达目的地后，领队应立即与当地接待社的导游员接洽。

(2) 清点行李与团员人数。

(3) 在当地导游的引领下，安排团队入住饭店工作。负责办理入住手续并分配房间；宣布叫早、早餐、出发时间及告知游客领队的房间号和电话号码等；检查行李是否送到客人的房间；协助客人解决入住后的有关问题。

(4) 与当地导游员商定日程。商定日程需要注意以下两点：遇有当地导游员修改日程时，应坚持“调整顺序可以，减少项目不行”的原则，必要时报告国内组团社；当地导游员推荐自费项目时，要征求全体旅游团成员的意见。

(5) 监督实施旅游接待计划。在旅游目的地国(或地区)旅游期间，领队要认真监督接待社实施旅游接待计划，也要积极协助全陪、地陪组织、安排好旅游计划和活动日程，共同搞好旅游接待工作。

(6) 保护游客的合法权益。游览中，留意游客的动向，防止各种事故的发生。当接待社或某一接待部门不履行合同，游客的利益受到损害时，领队应与接待方交涉，保护游客的合法权益，必要时向组团社报告。

(7) 维护团结工作。领队要维护旅游团内部的团结，协调好游客之间、游客与当地导游员之间、游客与司机之间的关系，维护团结；领队要关心游客，善于观察游客的情绪变



化，努力帮助他们保持游兴。领队要妥善处理各种矛盾。当游客与接待方导游员发生矛盾时，领队应出面调解，力求消除矛盾；当接待方的全陪和地陪发生矛盾时，领队应本着友好协作的精神妥善处理。

(8) 保管证件和机票。在旅途中，最好将客人的护照、签证集中保管，便于工作；尽力避免游客在国外滞留不归；保管好全团机票和各国入境卡；提醒游客保管好自己的海关申报单等。

(9) 指导购物。出现当地导游员过多的安排购物次数或延长购物时间的情况，领队要及时交涉；购物时，领队要提醒游客主要商品的质量和价格，谨防假货或以次充好。领队带团出境并不是到了目的地把团队交给当地的旅行社导游就算了事，而是要按旅游合同，把销售给游客行程中的交通、餐宿、游览等作为商品兑现给游客。旅游团在国外途中行程紧促，流动面广，沿途应照顾团队的登机、食宿、购物、游览等活动，并协助解决可能遇到的问题。所遇情况朝夕在变，而行程则不能受阻或中止，必须当机立断采取措施解决问题，以圆满完成任务。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

8．办理国外离境手续

(1) 办理国外离境手续与在中国出境时基本相同，通常都是先办登机手续，再过边检海关。在即将结束旅游目的地活动时，领队应与全陪、地陪一起落实出境的票证，如机票、车票、船票等。

(2) 向地接社的导游员告别。临别前，领队要代表旅行社和全体团员向接待方旅行社的导游员(包括全陪、地陪)致谢。

(3) 过关前，领队应告诉游客航班号、登机门、登机时间，叮嘱游客一定要在约定时间前赶到登机门。

(4) 过关时，游客手中应持有护照、该国移民局所要求的出境卡和登机牌。

(5) 持团体签证或落地签证的游客，领队应要求他们按名单顺序排队，依次审核出关。

9．办理回国入境手续

领队需告诉客人遵守中国边检及海关规定，不得携带违禁品、管制品入境，也不得携带未经检疫的水果入境；凡在《团队名单表》上的客人，需按《团队名单表》上的顺序排队，依次到边检审验护照，领队将《团队名单表》交边检官审验盖章。健康声明书通常不必每人都填写，只要领队在统一名单上说明全团人员均健康即可(有规定检疫疾病的除外)，但人数较多的团队入境时应尽量每人填写一份，以避免麻烦。

10．散团及其他事宜

(1) 带领旅游团安全回国。根据事先确定的行程计划，团队回国后，领队在散团前应提请客人注意行李物品、安全等事项，了解客人离团后的去向，有在深圳、珠海、广州等口岸入境后即散团的团员，领队应在返家交通等方面予以尽可能的帮助。

(2) 致欢送辞，诚恳征求游客的意见。在散团前，领队应充分利用时间让客人填写《出境旅游团游客问卷表》(表 5-2)，回国后应及时交组团社。

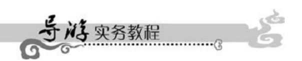


表 5-2　出境旅游团游客问卷表

为了加强出境旅行团的服务质量管理，保证游客的正当权益，特设此问卷表，敬请游客填写，谢谢！

旅行团号：　　　　　　　　　　　　　　出发日期：　年　月　日

天数	项目				天数	项目			
第1天	住宿酒店	○好	○一般	○差	第2天	住宿酒店	○好	○一般	○差
	餐　饮	○好	○一般	○差		餐　饮	○好	○一般	○差
	旅游景点	○好	○一般	○差		旅游景点	○好	○一般	○差
	车辆状况	○好	○一般	○差		车辆状况	○好	○一般	○差
	导　游	○好	○一般	○差		导　游	○好	○一般	○差
	其　他	○好	○一般	○差		其　他	○好	○一般	○差
第3天	住宿酒店	○好	○一般	○差	第4天	住宿酒店	○好	○一般	○差
	餐　饮	○好	○一般	○差		餐　饮	○好	○一般	○差
	旅游景点	○好	○一般	○差		旅游景点	○好	○一般	○差
	车辆状况	○好	○一般	○差		车辆状况	○好	○一般	○差
	导　游	○好	○一般	○差		导　游	○好	○一般	○差
	其　他	○好	○一般	○差		其　他	○好	○一般	○差
第5天	住宿酒店	○好	○一般	○差	第6天	住宿酒店	○好	○一般	○差
	餐　饮	○好	○一般	○差		餐　饮	○好	○一般	○差
	旅游景点	○好	○一般	○差		旅游景点	○好	○一般	○差
	车辆状况	○好	○一般	○差		车辆状况	○好	○一般	○差
	导　游	○好	○一般	○差		导　游	○好	○一般	○差
	其　他	○好	○一般	○差		其　他	○好	○一般	○差

☆领　　队：工作状况　○好　○一般　○差

　　　　　　服务态度　○好　○一般　○差

☆您对游程的整体感受　○好　○一般　○差

☆您的意见和建议对我们很重要，如蒙写下，我们非常感谢！请交领队收回此表；如有不便，请传真：

投诉电话：　　　　　　　　　　　　　　游客签名：________

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　年　月　日

北京大学出版社版权所有　禁止转载

(3) 后续工作。将游客有价值的建议、重大事情处理经过、尚待解决的问题，整理后交旅行社，妥善处理游客的委托事务，协助旅行社领导处理可能出现的投诉问题，与旅行社结清账目，归还物品。

(4) 填写《领队日志》。领队写好《领队日志》(表 5-3)具有十分重要的意义。组团旅行社的领导往往是通过《领队日志》了解接待国(地)旅游业的发展状况、旅游服务水准、导游员的业务水平、旅游设施水准和演变状况等，从而采取必要对策。因此，领队应重视《领队日志》的填写工作。



表 5-3 出境旅游团领队日志

领队姓名		团号		人数		目的地	
出境时间/口岸				出境时间/口岸			

境外接待单位	公司形象	导游工作状况	导游服务态度	行程安排	其　他

日　期	导游	游览景点	自费项目	酒店	餐饮	车辆状况
第一天						
第二天						
第三天						
第四天						
第五天						
第六天						
第七天						
第八天						
第九天						
第十天						
第十一天						
第十二天						
第十三天						
第十四天						
第十五天						
第十六天						

北京大学出版社版权所有
禁止转载

应用案例 5-1

2013 年领队马先生带一个“澳洲七日游”旅游团一行 32 人，乘坐澳航从上海飞往悉尼，在上海过安检时受阻：一位风湿病患者的 7 袋液体中药不能随身携带登机。游客急得要哭了，海关人员请游客出示医生处方或病历及医院证明，该游客均拿不出来。最后，游客不得不将中药包装好，再次办理托运。

思考题：(1) 该事件的主要责任人是谁？

(2) 该事件发生的原因有哪些？

5.5　领队服务须知

出入境旅游服务中涉及的事情很多，其中包括旅程中客人对出入境知识的询问，旅游目的地(国)游览中注意事项的咨询，气候变化而改变行程、游客疾病或意外事故等。这就要求领队在做到按服务程序办理有关事宜外，还要明确自己在团队出境游览各环节的服务要领，了解旅行社和游客间旅游合同约定的各项内容，只有这样才能解决好境外所遇到的各种紧急事宜，做好各项服务工作。

5.5.1　工作流程及咨询宣传须知

公民自费出国旅游，需选择经国家旅游局审批的有权经营出国旅游业务的旅行社。这些旅行社向旅游行政管理部门足额缴纳了 140 万元的出境游组团旅行社质量保证金，专作因旅行社责任而造成旅游者权益受损失时赔偿之用。在三种出境旅游业务——出国旅游、边境旅游和港澳旅游中，边境旅游业务的组团社只限定在边境省份，出境游决策时一定要求旅行社出示资质证明，谨防上当。

5.5.2　旅游目的地情况须知

可能会有港澳游的客人问询自由活动乘地铁、巴士的首末班时间、票价等问题；也可能会有客人问及境外打电话、发送信件的方法及资费；还有客人可能问及游览一景点时的注意事项，这些方面领队都要做充分准备。如在出境的火车上，有客人问：“领队先生，听说泰国芭堤雅岛游乐项目很多？我们团费包含的项目有哪些？参加自费项目时需要注意些什么？”回答这些问题就要先告知按照旅游合同的约定，团费中包含的具体游览项目是什么，同时告知游客：“芭堤雅珊瑚岛是泰国最美的景点之一，岛上有水上摩托车、滑水、高空跳伞等游乐项目，这些活动多为自费项目，游玩时一定要注意：第一，不要在近海游乐区单独开水上摩托车，以免发生冲撞伤亡事故；在深海区，不会游泳的人不要单独开水上摩托，以免发生溺亡事故。第二，在浅水游玩区开车、滑水前，应先与车主商定价格，并在近海活动，防止被坏人拉入深水区讹诈或遭人身伤害。第三，事先问明水上摩托车有无故障或其他破损，防止被不法车主以损坏器件为由进行讹诈。”

5.5.3　乘飞机服务须知

1．确认机位

领队在带团出境旅游时，会多次遇到需确认机位的服务工作，要及时向航空公司核对航班时刻、旅客人数与机位。原则上领队要妥善保管全团的机票，为避免遗失，使用前应检查订位标签是否贴妥；使用时提前取下当次的乘机联，小心不要多撕，千万不要撕错。若航班更改或取消，应同航空公司背书或确认同意转机程序，尤其是对以后沿途各站机位

北京大学出版社版权所有 禁止转载



的预约和再确认工作要认真落实。

2. 确认交通汽车

团队在每一站间转移的基本保障是交通汽车，领队必须每一站都事先电话落实接送客人的车辆的到达时间，最好是问清楚车号及驾驶员姓名，以便协调联系。

3. 协助客人托运行李

旅客的行李通常挂两份标签：一份为团体专用，写上中英文姓名、团名；另一份为自用，详写中英文姓名、住址。要求团员在行李件数发生增减时及时告知。办理登机手续时，帮助团员将前一段航程使用过的标签撕掉，以免作业人员出错乃至行李因错投而遗失。每次团队移动前必须清点行李。行李件数等确认无误后才能行动。

协助团员办理行李(限量 20 千克)托运，填挂行李标签，并提醒团员注意贵重物品要随身携带。

4. 办理登机手续

关照团员注意班机出发时间与登机时间，通关闸门方向、预定到达时间等。领取各团员座舱的登机证(牌)予以分发。分发座位牌一般按客人名单顺序或按事先抽签结果。如果团员之间有亲属或朋友结伴同行关系，则应安排相邻座位。领队自己宜在全团最后一排的走道边就座，以便在机上照料团员。分发登机证(牌)和护照后，领队要指引团员通过海关，办理“证明查验”及手提行李安全检查，通过查验手续，进入候机室，等待登机通知。听到通知后，即刻带领团员按顺序登机。进入机舱后，指导团员按座号就位，并协助他们安置随身行李，确保安全，提醒团员听从飞机服务人员的安排和指挥。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

5.5.4 住宿服务须知

(1) 每到一处，尽快办理登记房间的入住手续。要记住每位团员的房间号，按房间分配表分发房间钥匙；若有客人要求调整房间，在不影响其他客人情绪和要求的合理范围内妥善解决。要把饭店的内部设施(电梯、餐厅、邮筒、地下街等)的位置告知全体团员。

(2) 分钥匙前宣布领队、导游房号及房间电话号码，告知集合时间和叫早、早餐、出发时间等信息。

(3) 进房间后，对国内重点客人和需特殊照料的团员应亲自巡视或电话询问房间情况，以及有什么需协助解决的问题。

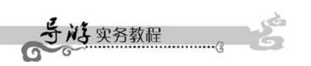
(4) 了解客人的行李是否被送到房间。

5.5.5 用餐服务须知

出境游旅途长、中转多，途中体力消耗较大，及时安排好团队用餐非常重要。

1. 确认订餐

国外餐厅不比国内，必须事先安排，倘已订位必须再行确认。同时确认进餐人数、时



间、菜肴、价格，在饭店内用早餐也需如此。领队应在开餐前提前到达，招呼团员用餐。

2．介绍餐饮特色和西餐进餐方法

团员在异域用餐会因餐饮食物与本地的差异或进食规矩而提出异议或产生不悦。针对这种情况，领队要用体会异域风情，丰富生活阅历，感受他乡文化等内容开导客人。把不快变成团员积极主动去适应的正态度。

3．就餐时领队应先安排客人就座，之后再离开

如遇旺季团队多时，应督促并同导游一起去催菜，必要时在厨房门口等候，以减少客人等候时间。若饭菜明显量不足或质量太差，可以要求加饭、加菜，费用要由导游支付。若遇导游偷懒，应以客人利益为先，视情况处理，必要时可联络地接社予以解决。如有客人故意挑剔或要求过分，应做好劝说解释工作。当客人要求增加标准以外的餐饮项目，应明确告诉客人费用自理。

4．对清真或素食者的用餐安排

对清真或素食等特殊旅游者，一般处理方法是添加素菜，人多时可另安排一桌。

5.5.6 观光游览服务须知

(1) 在各站的游览景点旅游时，领队一般走在团队的后面，不熟悉线路的应注意转弯处。游览过程中，在不影响导游正常工作的情况下，多问候和提醒大家，以体现领队的作用。

(2) 对导游推荐的自费项目，要征得全体客人的意见。如果有导游随意加价或强迫团员参加自费项目的现象，应以妥善方式指出或制止，要以客人的利益为重。情况严重时，应及时与接待社或团内组团社联络处理。当然，在处理这些问题时，领队应本着与全陪、地陪配合、协作，保障团队游览任务的顺利进行，全体游客获得愉快的游程为前提。

(3) 每到一地，领队要与导游确认行程安排。领队可以要求导游在安排、调整和变动行程前，一定先征得自己的同意，再向客人说明。导游修改行程时，游览景点的顺序可以作调整、变动，但绝不可以减少项目。对过分压缩游览时间、延长购物时间的情形应予以及时纠正。此类交涉要注意方式，应避开客人。若行程计划已在出发前由旅行社打印，并发给客人，到达目的地后所做的局部调整，应及时告知客人。

(4) 旅程中若有提示事项应尽早向客人宣布，让团员有心理准备，以便客人能很好地安排自由活动时间。注意每次提示的事项不宜过多，以免客人听错和遗忘。出发前或路上已提醒过的注意事项，到每一站景点前还要作重点提示，切勿疏乎。

(5) 控制好旅游节奏和时间。在整个行程中，乘机、换车、进餐、游览的时间控制要准确，游览的节奏、进度、每个景点的集中和分散参观时间、集合时间的掌握要准确，既要兼顾客人体力，又要防止延误时间。因为一旦一个站点误机(车、船)，则无法进行下一站的正常游览，后果将不堪设想。

(6) 旅途中部分行程乘坐车、船游览时，领队应设法保证车辆的舒适、安全。团队游

北京大学出版社版权所有
禁止转载



程中会乘坐各种交通工具，旅途的舒适、安全是游客的普遍要求。所以，领队应设法满足这一点。座位分配可用抽签或按抽烟区与禁烟区或自动转换等方式进行；乘车过程中车内空调的温度要征询团员意见，当客人感到不适时，请司机随时调整。行车 2 小时以上的路程，途中可找适当的地方让客人休息。乘车、船提前询问有无晕车船的客人，叮嘱他们提前采取措施。乘船要关照上下码头的顺序、船上伙食、船上活动与参与的礼仪等，并提醒客人出入船舱、上甲板观景时要注意安全。

5.5.7 指导购物服务须知

中国人由于出国旅游机会不多，出境后购物欲较强，希望能购得具有异域风情和地方特色，值得永久留念的旅游纪念品。但出境后导游带游客进店太多，次数过分频繁，也容易引起本末倒置，失去观光旅游的意义，引起游客的不满。因此，领队要注意提醒各站导游控制购物时间和次数。另外，当导游推荐购物时，不要帮助其大肆向客人鼓动。提醒游客最好货比三家，所购物品与国内商店同类产品价格作一些比较。如游客需要，领队可向其介绍每处的名产是什么，同时要介绍各地海关携带物品出入境的规定，请客人慎重考虑后再作选购。

5.5.8 交付小费须知

在某些国家，如泰国，导游、司机等各类旅游服务人员的优质服务应该得到小费。由于我们没有付小费的意识，领队应给团员讲清楚：一般给导游、司机的小费包含在团费里，客人不需再付；但酒店行李生送行李的小费应由客人自付，一般不超过 1 美元。

如对导游、司机、客房服务员、景点服务者的服务特别满意，或其提供了超范围服务时，客人可自愿付一定数额的小费给他们，不必拘泥于 1 美元。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

阅读案例 5-2

倡导中国公民出境文明旅游，从一点一滴做起

作者：国旅国际会议展览有限公司　张禹

有一次，某公司组织了一个在国外的大型会议，我作为领队在会议当天临时充当会议的服务人员。会议结束，客人解散后，会场的工作人员特意留下我，带我到会场的女卫生间，指着被踩得很脏的马桶坐垫投诉。我连忙解释说有些客人可能不习惯用马桶。工作人员很郑重地对我说："请你们教育好你们的客人，这些是公共设施，不习惯也要懂得爱护。"那一次的经历让我印象十分深刻。而真正触动我的是，我们国旅总社历来都会在团队出行前，对客人文明出行的作大量的宣传和引导，但还是会出现这种令人不愉快的现象。

从那次之后，我开始在带团中或是工作之余，仔细琢磨出境旅游的各个环节，首先是找一些境内境外的文化差异，在出发前介绍给客人。而一些生活习惯上的差异，除了宣导之外，我会更多地身体力行，以自身为榜样进行引导。

比如在出行方面，必然会涉及的就是乘坐国际航班。我会在出行前的说明会上，侧重讲解一些飞行中的注意事项：取放行李要避免妨碍其他客人通过过道，聊天要尽量轻声，

使用洗手间要尽快，起飞降落前不要随意走动，起飞后再调换座位等。除此之外，我还非常注意从服务细节上着手，避免一些问题。例如，乘坐国外航空公司的航班时，我都会在出发前教给客人一些实用的机上英语：如何与空乘打招呼，还有一些餐食和饮料的英语说法等。上飞机后，我会向空乘问好当天的餐食，然后再给客人提醒一次英文说法，大部分客人就能很自如地用英语点餐和饮料了。这种精细化的服务，不仅使客人收获了理解和尊重，我也收获了信赖和赞誉。

旅游行业的从业人员，想更好地引导客人，还应该注重自身素质的不断提高。例如，在国外带团时，我都会宣导客人，过马路一定要看好信号灯，一定要走斑马线；也会提示客人："大家看，国外的司机都会主动避让行人，等咱们通过后才会开车通过路口。"平时在国内，我就要求自己也要严格遵守交通规则，绝不乱闯乱过，养成良好的习惯。只有这样，带团时我才不会下意识地带着客人横穿马路，宣导时自己也更有底气。有些客人因为信任我，再参团时会指定我来带队。有时客人会半开玩笑地跟我说："小张，跟你出来旅游的次数多了，每次你都会不厌其烦地提示大家遵守交通规则，我都习惯了这种文明的出行方式，回国我也变得守规矩了，也很乐意劝导身边的人遵守交通规则。"每次听到这些，我都感到十分欣慰，因为自己的努力得到了回馈，我真切地看到了自己的客人素质得到了提高。

做好文明出境的宣传，其意义是十分重大的。特别是一线的从业人员，很容易放松对自己的要求、认为自己只能从侧面宣传，客人执意要怎么样，我们也无能为力。我认为，作为从业人员应该意识到：每一名游客其实都是一名中国的文化大使，他的一言一行、一举一动，外国人都会把它放大到对全中国、全中华民族的认识上去，认为这就是中国人的普遍形象。我们以什么样的形象展现在世界人民面前，世界人民就会如何反馈我们。

我相信有一天，无论走到哪里，中国游客都是高素质的游客，能得到全世界人民的认可、尊重和喜爱。同时，它也一定会反映到旅游业之外的层面，那时，一定会有更多的外国人喜欢中国、支持中国，甚至会有外国人到中国来追寻他们的"中国梦"。作为一名旅游业的一线从业者，我愿意继续坚持用自己的不懈努力，为中国游客文明出境旅游贡献自己的一份力量！

资料来源：http://www.toptour.cn/tab1210/info172241.htm

本章小结

本章主要阐述领队服务程序和内容，首先分析了领队产生原因，提出领队基本素质要求和领队资格取得条件；其次介绍了领队的工作职责和职业意识，包括外事政策意识、安全意识、证件意识及服务意识等，重点指出在领队服务准备中开好出境前说明会；最后概括了领队在出境旅游服务中需要掌握的工作要领及工作要求。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



思考与练习

一、单项选择题

1. (　　)年，国务院批准了《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》，标志着我国正式开办了公民自费出国旅游。

A. 1995　　B. 1996　　C. 1997　　D. 1998

2. 组团社通过(　　)了解接到国(地)旅游业的发展状况、旅游服务水平、导游员的业务水平、旅游设施水准及演变状况。

A. 出境旅游团游客问卷表　　B. 团队名单表

C. 领队日志　　D. 出入境登记卡

二、多项选择题

1. 领队带团出行前海关方面需要确认的是(　　)。

A. 舶来品携出申报书　　B. 访问国海关申报书

C. 本国海关申报书　　D. 团队名单表

2. 领队的职业意识包括(　　)。

A. 外事政策意识　　B. 安全意识

C. 证件意识　　D. 服务意识

3. 领队的工作内容包括(　　)。

A. 维护客人的正当权益

B. 做好沿途风景介绍

C. 配合和监督导游的工作，协调导游与客人之间的关系

D. 做好各段游程之间的衔接工作，保证游程的顺利进行

北京大学出版社版权所有 禁止转载

三、判断题

1. 领队资格取得要求从事国际旅游导游服务 3 年以上。(　　)

2. 旅游团队方面出现人数变动、提出新的要求等情况，在到达旅游目的国后领队应立即告知接待社。(　　)

3. 旅途中部分行程乘坐车、船游览时，领队对车辆的舒适、安全没有管理责任。(　　)

四、简答题

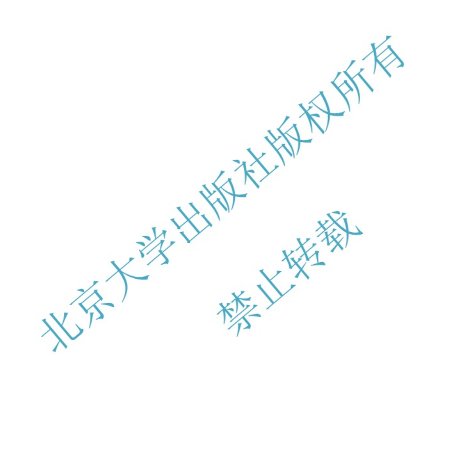
1. 简述领队的基本素质和资格取得要求。
2. 简述领队工作程序。
3. 简述领队在出入境旅游服务中各环节的服务要领。

五、案例分析题

某国际旅行社组织了一个去泰国的旅游团，在出境前导游未对游客讲解有关风俗和禁

忌。一位游客参与了街头的扑克赌博，结果被当地警方处以重罚，并被驱逐出境。游客认为是旅行社没有讲清楚，要求赔偿。

问题：该案例中领队有哪些责任？


北京大学出版社版权所有
禁止转载

第6章　导游规范化服务流程(三) 全程陪同服务程序和内容

知识目标	技能目标
(1) 了解全陪服务的准备工作 (2) 掌握首战接团服务流程 (3) 掌握入住宾馆服务流程 (4) 掌握游览期间服务工作 (5) 掌握离站、送别服务流程 (6) 了解后续工作内容	能够运用本章知识独立完成模拟团队旅游全陪服务

北京大学出版社版权所有　禁止转载

导入案例

赠人玫瑰　手有余香

冯小宇是长治东方国际旅行社的一名普通导游员。很多时候，她都会提醒自己，导游绝对不像字面上理解的那样，仅仅是“引导旅游”。对于一名出色的导游来讲，游客就像自己一起远行的亲戚一样，带他们去以前没去过的地方，照顾他们的衣食住行，导游就是他们的主心骨，是他们的顶梁柱。带团时，她的行李箱都是全团最大的，很多游客都好奇地问她：“里面装的是什么呀？”每次她都只是笑笑卖个关子。到了目的地，用处就大了。山西人爱醋，全国闻名，不是说景区、景点没有醋，而是不容易吃到家乡醋。她每次带团都带上一大壶老陈醋，吃饭时，每桌来上一碗，让大家都食欲大增，心情自然就好得多了。山西面做得好，让世人皆知山西人爱面。可每每到南方旅游，最大的问题也是团队餐厅订面很困难。她的行李箱里会备几斤挂面，有途中路餐时，餐厅上不了面，就只好亲自出马，吃顿汤面条，也可解解馋。

一次，冯小宇带一个老年团去新疆，当时火车票很紧张，从嘉峪关到敦煌，他们只能坐汽车去。那次真的很辛苦，由于正在修高速，汽车就在满是伤痕的路面上颠簸起伏，这一路十几个小时的车程，她不但要照顾好全团的情绪，还要安排好路上的饮食；更重要的是要时刻观察，提醒身体有异样的老人吃药。一路上一颗心就这样紧紧地悬着，还是出状况了：一位70多岁的老奶奶，由于心脏不太好，加上汽车颠簸，在座位上根本无法坐稳。冯小宇征求了随团医生的意见，把老奶奶扶到最后一排的空椅上，抱着她躺下来，在后来的几个小时里，为了减小汽车颠簸带来的振动，冯小宇用脚紧紧地蹬着前面的椅背。看着老奶奶在她怀里那样难受与无助，冯小宇的心里难过极了。她曾说：“无论你的年龄是十几岁，还是几十岁，只要是在带团工作中，你就是母亲，就是保姆，是游客强有力的后盾。”那天到敦煌已经很晚了，面对一桌子的菜，大家一点胃口都没有。经过一路的颠簸，要是再吃不上饭，老人们身体怎么受得了？于是，冯小宇马上找地接导游联系餐厅，借厨房的

锅做了一锅地道的家常拌汤。虽然这些在大家看来都是小事，但就是这细微之处的服务，对于出门在外的游客来说却会感到暖暖的。

资料来源：http://travel.gmw.cn/2014-05/15/content_11328905.htm

6.1 服务准备

全陪作为组团社的代表，是保证旅游团的各项旅游活动按计划顺利、安全实施的重要方面，全陪应自始至终参与旅游团全旅程的活动，负责旅游团在跨省、自治区、直辖市范围移动各环节的衔接，保证国内各地接待社之间的联络及旅游活动的连贯性和多样性。

全陪应严格按照导游服务质量标准和旅游合同提供各项服务。

准备工作总要求：在接到接待旅游团的任务后到旅游团到达之前，全陪应按下列步骤认真做好准备工作，为顺利完成接待工作打下良好的基础。

6.1.1 向计调部或接待部主管经理报到

在报到环节应该听取计调部或接待部主管经理对该团的要求、注意事项，然后领取该团的陪同接待资料(包括团队接待计划、团员名单等)。

6.1.2 认真研究接待计划和旅游团

(1) 记住旅游团的名称(或团号)、国别、人数和领队姓名。

(2) 掌握所陪团队的基本情况，包括团员姓名、性别、年龄、职业、宗教信仰、特殊照顾对象和知名人士特点、组团社和领队情况，特别注意入出境口岸、确认书与接待计划有无变化。

(3) 掌握该团的行程计划，特别注意是否有与领导人拜会、会见等特殊活动。

(4) 了解该团的费用标准、在各地住房情况及礼遇规格。

(5) 熟悉旅游团抵离旅游路线各站的时间，交通工具的航班、车次、船期和停靠的港、站、码头，以及交通票据是否订妥或是否需要确认、有无变更等情况。

(6) 了解全程各站安排的文娱节目、风味餐食、额外游览项目，以及是否收费、收费标准等事宜。

6.1.3 熟悉旅游团沿途参观城市和旅游点的概况

做好这方面的准备，要求全陪阅读各地主要景点介绍资料，了解各城市的历史、地理、人口、风土人情、经济发展现状等基本情况。了解旅游团所在国、地区或省份的基本概况和近期新闻。对入境团还要有选择地学习我国对外宣传资料。对特殊团(妇女团、残疾人团、宗教团、青年团等)要掌握有关法律、法规、政策和我国相应方面的情况。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



6.1.4 与地接社联络

摘记各站地方接待社有关部门的电话、传真号码；接团前一天，全陪应与地接社取得联系，互通情况，与首站地陪商定出发接团的集合地点、时间及其他事项。

6.1.5 做好各项物质准备和精神准备

上团前，全陪要做好必要的物质准备。

(1) 齐全的证件。指身份证、导游证等。

(2) 必需的资料。包括团队接待计划、《全陪日志》、海外领队访华评价表、通讯录、记事本、个人名片等。

(3) 必要的物品。包括社徽、胸卡、旅途备用金、单据等，需要强调，全陪需慎重保管好所带的现金及支票。在旅行社，尤其是国内旅行社业务来往中，有时是采用现金支付的方式，全陪所带现金数额往往较大，如不加以妥善保管而发生意外，给自己和旅行社都会带来重大经济损失。

(4) 符合要求的着装。接团社按规章制度要求的统一服装或得体的着装。

(5) 其他。确认有无连陪团及具体情况。

全陪在做好物质准备的同时，还应在情绪、心理等精神方面做好相应的准备，做到精神饱满、秀外慧中。

小思考 6-1

全陪的职责有哪些？上团前，全陪都需要做好哪些准备工作？

北京大学出版社版权所有 禁止转载

6.2 首站接团服务

心理学的“首次效应”和“晕轮效应”从时间和内容上提醒我们，如果旅游者对游览活动中第一次接触的人和服务印象良好，会形成一种心理定势，在今后的一切活动中将不自觉地把当前印象与第一印象相联系，并泛化和推延这种印象，这会对整个旅游活动的顺利进行产生重要的影响。因此要求全陪在首站接待时与地陪协作配合，共同完成对旅游团的第一站接待任务，让旅游团抵达后立即得到热情友好的接待，有宾至如归的感觉，给旅游者留下良好的第一印象。创造良好的第一印象对服务工作非常重要，它不仅能在服务工作一开始就给游客一个好印象，还为以后各阶段的工作打下坚实的基础。在与游客的第一次接触中，导游员的一张笑脸，一句亲切的话语会使游客顿感安慰，产生信赖，为此，在服务中给游客留下一个良好的第一印象是不容忽视的。全陪为创造这个条件，必须要有明确的角色意识，敏锐的观察力和准确的辨别力，出色的表现能力和较强的感染力。全陪要具备如下条件去影响客人：



图 6-1 全陪导游服务

(图片来源：http://image.haosou.com)

端庄的仪表、优雅的姿态；和蔼的笑容；热情、诚恳、耐心、体贴的服务语言；高效、公证、准时、主动的服务精神。

(1) 接团前，全陪应向接待社了解首站接待工作的详细安排情况。

(2) 应与地陪一起提前 30 分钟到接站地点迎候旅游团。在这个阶段，全程陪同导游员针对不同类型的旅游团需要提供不同形式的迎接服务：对于入境旅游团，全陪应与地陪(如系全陪兼地陪，则由全陪单独前往迎接)一起提前 30 分钟到达站点迎接旅游团。对于国内旅游团的迎接工作，全陪提供的迎接服务与入境旅游团有所不同，因为参加国内旅游团的多数旅游者按照事先同组团社商定的旅游计划，在规定的时间从组团社所在的城市和地区汇集到双方同意的地点集合，开始旅游活动。

(3) 应协助地陪尽快找到旅游团。找到旅游团后，代表旅行社问候全团游客，向领队自我介绍后，立即与领队核实实到人数、行李件数、住房等方面的情况，要注意旅游团有无特殊要求，有无需要给予特殊照顾的旅游者。

(4) 组织团员上车。在组织团员上车后，向客人介绍地陪和司机，代表组团社和个人向团队致欢迎辞。

全陪所致欢迎辞包括：自我介绍，表示欢迎，表示提供服务的真诚愿望，预祝旅行顺利和愉快的热情祝愿等内容。

应用指引 6-1

欢迎辞例 1:“……十分荣幸能为各位的全陪，只是我的长相不太符合合格导游的标准。因为有名人说，导游是一个国家的脸面。大家看，我这脸面能代表我们这个美丽的锦绣中华吗？……”

欢迎辞例 2:“各位好！我叫×××，是××旅行社的导游，十分荣幸能为大家服务。各位大都是医生，我认为医生是人间最美好的职业，我一出生就对医生有特别的感情，因为我是难产儿，多亏医生我才得以“死里逃生”。长大后，我立志当一名救死扶伤的医生，可是医学院却没有录取我。尽管我没有福气进医学院，但医院我每年都要去几次，我这个

北京大学出版社版权所有
禁止转载



人特别容易感冒。当医生不行，当病人却十分合格，真没办法……，所以我对诸位的到来表示诚挚的欢迎，并且有一份私心就是大家游览之余，请“参观”一个特别节目，就是看看我为什么老是容易感冒，谢谢……”

6.3　进住饭店服务

进住饭店服务是使旅游团进入饭店后尽快完成住宿登记手续，进住客房并取得行李。

当旅游团所乘的汽车到达饭店后，全陪应协助地陪和领队将旅游团带入饭店。在旅游团进入饭店后，全陪应协助有关人员随时处理入住过程中可能出现的各种问题。

(1) 主动协助领队办理旅游团的住店手续。全陪应请领队分配住房，自己要掌握住房分配名单，并与领队互通各自房号及房间电话以便联系。

(2) 热情引导游客入住房间。如地陪不住饭店，全陪要负起全责照顾旅游团，随时处理可能出现的问题，并掌握与地陪紧急联系的方法。

(3) 掌握饭店总服务台的电话号码，并且将号码告知全团客人，以便紧急情况发生时及时联络。

(4) 与地陪、领队带领客人用好第一餐。全陪在入住饭店后，应特别注意以下几点。

① 工作时间一般不得约亲友来宾馆会面。

② 有特殊情况需离团时，要征得地陪同意，通知领队并商妥联系办法。

③ 非工作需要，一般不要到旅游者房间去，尤其不要到异性旅游者房间去。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

6.4　核对、商定旅游活动日程

全陪应认真与领队核对，商定旅游活动日程，如遇难以解决的问题，应及时反馈给组团社，使领队得到及时的答复。总原则是：既要尽量满足团内大多数人的要求，同时又不宜对已制订的日程做较大的改动。

1．根据团队接待计划，向领队确认实到人数、名单、住房要求

全陪应首先与领队核对接团计划，如有与原计划不符情况发生，应在当天报告国内组团社联系人，由联系人通知各接待社。如情况紧急，请第一站接待社迅速通知下一站，然后再告组团社联系人。

2．了解团队机票情况

全陪应对 OPEN 票和 OK 票进行核对，及时提醒有关部门和人员办理相应手续。

3．以团队计划为依据，与地陪一同征求领队对整个计划及活动日程的意见

做这项工作全陪尽量避免大的修改，小的变动可主随客便。如有重大出入，应立即通知组团社联系人。

4．向领队了解旅游团成员的健康及特殊情况，尽可能照顾周全或作相应适当处理

全陪应向领队核实团员中有无客人因健康原因而不随团参观一些活动量大、体力消耗大的景点，以便提早安排。同时，核实团员中有无特别会见和访问亲友的人员，为事先安排做好准备。

5．对现付团情况的核实

有些团队事先未汇来旅行费用而准备付现款，全陪应了解其付款方式是现金还是票据支付。若付现金，要妥善保管好。若以票据结算，则要了解票据种类是旅行支票还是信用卡或信用证，根据情况安排旅游团付款事宜。

6.5 旅游活动各站服务

北京大学出版社版权所有 禁止转载

全陪在旅游各站的服务，应使接待计划得以全面顺利实施，各站之间有机衔接，各项服务适时、到位，保护好游客的人身及财产安全，并使突发事件得到及时有效处理。在此全陪需做四个方面工作。

1．向地陪通报旅游团的情况、接待要求等事项，协助地陪工作

(1) 全陪有义务到各站后向地陪介绍团队情况、团员的接待要求，让地陪做好各方面的接待准备。

(2) 全陪应在地陪因故不在场或介绍告一段落时，根据客人的爱好和特点做好知识性的导游介绍，活跃团里的气氛。

(3) 向各站地陪通报领队的意见、游客的要求和上几站活动的情况，以便对前期活动中的不足做适当的弥补。

2．监督各站服务质量，检查是否按标准提供服务，酌情提出改进意见和建议

(1) 通过向客人了解和自己亲身体验，检查各地服务质量。

(2) 若活动安排与上几站有明显重复，应建议地陪做必要的调整。

(3) 发现有降低质量标准、克扣费用、地陪人员有违法违纪情况要诚恳提出，并如实记入《全陪日志》，必要时报组团社。

3．保护游客的安全，预防和处理各种问题和事故

(1) 参加在各旅游城市和旅游点按日程表为旅游者安排的一切活动，预防意外事件的发生。

(2) 游览活动中，全陪要注意观察周围的环境，留意游客的动向，协助地陪圆满完成导游讲解任务，避免游客走失或发生意外。

(3) 提醒游客注意人身和财产安全。全陪带团中如遇突发意外事故，应依靠地方领导妥善处理。游客重病住院、发生重大伤亡事故、发生失窃事件或丢失护照及贵重物品时，



要迅速向组团社汇报请示。

(4) 为游客当好购物顾问。和地陪相比，全陪应自始至终和游客在一起，感情上更融洽一些，也更能赢得游客的信任。因此，在很多方面，游客会更多地向全陪咨询，请全陪拿主意。在这种时候，全陪一定要从游客的角度考虑，结合自己所掌握的旅游商品方面的知识，为游客着想，当好购物顾问。游客购买贵重物品特别是文物时，要提醒其保管好发票，不要将文物上的火漆印去掉，以备出海关时查验。游客购买中成药、中药材时，向游客讲清中国海关的有关规定。注意提醒游客贵重物品随身带，不要遗失在旅游点。

4．做好联络工作

(1) 会见、拜会、宴会是重点旅游团活动的高潮，全陪要做好联络、组织和翻译等工作，并在会见后收集客人的反映。

(2) 落实下站交通票据是否订妥，如有变更，应提醒地陪通知下一站。

(3) 做好领队与地陪、游客之间的联络与协调工作。

(4) 做好各站，特别是上、下站之间的联络，通报接待情况、落实接待工作。

6.6 途中离站服务

北京大学出版社版权所有 禁止转载

本节所称离站，是指旅游团离开各中途站点。全陪在该阶段主要应做好以下工作。

6.6.1 做好各项确认工作

请地陪确认机、车、船票是否已经拿到，清点票证数目并确认离站的准确时间。

6.6.2 协助性工作

(1) 请地陪确认行李交运时间、行李件数。

(2) 按规定办好酒店财务结算手续，并保存好有关单据。

(3) 提醒客人带齐手提物品，办好离店结账手续。

(4) 与地陪、司机话别，对他们的工作和关照表示感谢。

(5) 在离站乘交通工具前，向领队交代民航或列车(船)有关托运行李的规定，以及安全检查规定。

全陪在离站时，向地陪领取机(车、船)票，留给自己最后排或最前排靠通道的交通工具票(牌)，其余交给领队分发给客人。如无领队需自己发放交通票时，要照顾身份高者、夫妇、有同伴者的座席；如多次乘机(车、船)，要注意公正地轮流让大家坐靠窗位置。提醒有晕机(车、船)者提前采取措施。如遇因故飞机(车、船)延误或取消，应协同各方面人士安排好客人的住宿、用餐、交通工具并将情况通知下一站；乘坐交通工具时向客人介绍交通工具名称、内部设施使用方法，途中距离、所需时间、中途经过地点和有关注意事项等。

6.7 途 中 服 务

一般安排全陪的团队旅游行程都较长，游览景点跨省区，虽然各地方都有地陪，但只有全陪才能将各旅游站点连接起来，发挥将珍珠串成项链的神奇作用。尤其是一站结束向下一站转移过程中，往往途中时间还很长，尤其是乘汽车、火车和轮船的团队，中转过程需几个或十几个小时，甚至更长。例如，“丝绸之路七日游——西安入境，乌鲁木齐出境”的汽车、火车团，甘肃段地陪在敦煌与团队分手后，团队将坐 8 小时火车到达吐鲁番才能见到新疆段地陪，这段时间全陪便成了旅途各项服务的提供者。

应用指引 6-2

全国旅游系统的先进代表，国旅总社导游王亚杰从事全陪工作多年，把全陪的途中服务工作归为三类：其一是生活上的服务，诸如陪客人逛街买东西，上医院，提拿行李，教唱歌、中文或方言，译菜单，协助修补必需品等。其二是知识性的服务，包括各类知识的讲解、翻译工作，即利用旅途中车上、船上的零散时间，向客人个别或集中介绍历史、地理、工业、农业、政治、经济、法律、旅游和风土人情等方面的知识。其三是特殊服务，即尽力满足客人个别合理的服务要求，以自己良好的服务工作去弥补物质条件的不足。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

全陪在途中应做到以下几点。

(1) 乘飞机(火车、轮船)时，全陪要积极争取民航(铁路、航运)部门工作人员的支持，共同做好安全保卫、生活服务工作。

(2) 在运行中，全陪应提醒游客注意人身和物品的安全。

(3) 组织好娱乐活动，协助安排好饮食和休息，努力使旅游团旅行充实、轻松、愉快。有许多名胜城市，景点离市区很远，如北京的八达岭、西安的兵马俑、桂林附近的阳朔、乌鲁木齐附近的吐鲁番。从市区到景点途中需要很长时间，有的甚至要经过几个小时。如果全陪途中沉默寡言，团员集体昏昏欲睡，游览气氛很难调动起来，更难让游客满意。所以全陪应与司机协调好，如果情况允许，在沿途景物吸引人的地方停下来，让游人拍照、活动活动，或参观一下路边的集贸市场等。虽然这些项目不在计划之内，但会很受欢迎。全陪这时不仅是讲解员，还是安全员。沿途不仅是风光导游，还要讲故事、说笑话、演小品、唱流行歌曲和地方戏，“十八般武艺”样样都能来两下。这样既减轻旅游的疲劳，又丰富和活跃了旅途生活。

(4) 保管好行李托运单和机(车、船)票等单据，抵达下站时将其交给当地的地陪。

(5) 下车、船前 30 分钟，提醒客人做好下车、船准备，清点随身携带物品，提醒客人厕所停止使用的时间。

全陪在随团过程中，由于与客人接触时间较长，对客人会有较深层的了解和认识，这对途中提供针对性的服务是好事，但是要注意以下几点：第一，对游客一视同仁，勿让一部分游客有厚此薄彼、倍受冷落的心理感受出现；第二，不对游客的生活习惯、爱好兴趣



等评头论足；第三，避免在客人面前露出烦躁、偏执甚至不耐烦的情绪；第四，对客人在途中针对各方面服务提出的意见和建议耐心倾听，表达切实办理的真诚态度。

6.8 抵站服务与末站服务

6.8.1 抵站服务

抵站服务是指旅游团所乘交通工具即将抵达下一站及实际抵达时，全陪所要为游客提供的相应的服务，具体包括以下几点内容。

(1) 所乘交通工具即将抵达下一站时，全陪应提醒游客整理带齐个人的随身物品，下机(车、船)时注意安全。

(2) 下飞机后，凭行李票领取行李。如发现游客行李丢失和损坏，要立即与机场有关部门联系处理并做好游客的安抚工作。

(3) 出港(出站)，全陪应举社旗走在游客的前面，以便尽快同接该团的地陪取得联系。如出现无地陪迎接的现象，全陪应立即与接待社取得联系，告知具体情况。

(4) 向地陪介绍本团领队和旅游团的情况，并将该团计划外的有关要求转告地陪。

(5) 组织游客等上旅游车，提醒其注意安全并负责清点人数。

大量事实表明，旅游消费者的旅游消费过程分为三个阶段，即旅游消费活动的准备与初始阶段，游览阶段和结束阶段。第一阶段属于旅游者自我兴奋，紧张感高涨阶段，当他们选定了要出游某一旅游目的地之后，他们注意力经常是集中和指向这一旅游活动事项上，为此做较周全的准备工作，旅游服务在此阶段尚未面对面地介入。旅游者一旦乘上交通工具开始出游，便进入了游览阶段。在这个过程中，旅游者到达陌生的旅游目的地，进住与自身原有的文化氛围差异较大并富于吸引力的旅游景点，通过旅游服务人员的热情、友好、真挚、诚恳的服务，其解放感高涨，对游览的各项内容都有极大的兴趣，前期的拘束、压抑感很快解除。全陪只需在该阶段做好引导和调节，服务工作相对轻松。而当旅游者快要结束游览返回原居住地时，又会出现与出游初期类似的迫切感和不安感，如思乡心切、担心行李超重。这时他们对全陪的要求会苛求完善、周到，能妥善解决善后事宜等。一般来说，全陪若能帮助游客解决好这个后顾之忧，则会给客人留下长久而美好的印象，从而增加旅客继续惠顾的机会，使“头回客成为回头客”。因此，做好末站服务工作也非常重要。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

6.8.2 末站服务

末站服务是全陪服务中的最后环节，要使旅游团顺利离站并给团队留下良好的印象，必须做好下列工作。

(1) 当旅行结束时，全陪要提醒游客带好自己的物品和证件，帮助游客捆扎行李，协助游客结清各种账单。

(2) 征求游客对整个接待工作的意见和建议。

(3) 旅游者离境时托办的事宜，一一记录在案，视不同情况予以处理。全陪应将需转交本社负责人或工作人员的信件和物品代收代转，转交其他单位或负责人的信件，要向本



社反映，与有关单位联系后再行处理；转交私人信件、物品，原则上不接受，但应掌握收件人姓名、地址，如有重要情况，及时向有关部门反映，外国使馆人员和外籍人士的信件、物品，一概不予转交。

(4) 致欢送辞，对游客给予的合作表示感谢，并欢迎再次光临。客人在一国或一地游览结束时，致欢送辞是不可忽视的一个工作环节。不“辞”而别或随便收场都是一种不够朋友、不礼貌的行为。致辞关系到全陪的最后成功与否。古人云“行百里者半九十”“结句如撞钟”，好的欢送辞能给客人留下不尽的余味和难忘的印象。

应用指引 6—3

“……中国有句古话说“物惟求新，人惟求旧”。东西是新的好，朋友还是老的好！这次我们是新知，下次就是老朋友了，祝各位百事如意，健康幸福，一路顺风，谢谢大家！”北京的一位全陪用朴实、真挚的语言对自己的陪同旅行作了一个简短的总结，“各位朋友，天下没有不散的宴席，我们相处了 20 多天，但今天就要分别了。20 多天的时间不算很长，但各位由南到北、由东到西，既观赏了一些名山大川，又领略了一些古迹名胜，对中国有了一个概略的印象。通过这段时间的相处，得到了大家的协助和配合，旅行进行得十分顺利，对此我由衷地感谢大家。如果我有服务不周的地方，请各位多多谅解。我有幸与各位相逢，期待将来还有缘再会。最后，祝大家旅途顺利，身体健康！谢谢！”

北京大学出版社版权所有
禁止转载

6.9 后续工作

全陪送别旅游团，并不意味着工作完全结束，还要认真、仔细总结该团接待过程中的各个环节，以便积累经验，不断提高接待工作质量。在旅行过程中，全陪一路与游客打交道，亲身经历自己旅行社出售的旅游产品的食、宿、行、游、购、娱各环节。客人对产品的反映，产品设计中各环节的优、劣，全陪掌握着大量的此类信息，对旅行社了解顾客需求、改进产品和服务内容提供了最直接、有效的渠道。所以全陪送走客人后，还有很多后续工作要做。

(1) 旅游团离境后，全陪应认真处理好旅游团的遗留问题，提供可能的延伸服务，对于重大情况，要向本社进行专题汇报。

旅游者在一定时间的行程中或多或少都会有一些遗留事项需要全陪帮助办理，至少也有一些合理化的意见和建议。全陪在与游客打交道的过程中，因为打交道频繁而且时间长，可以把握许多游客需求的重要信息。如关于市场需求、消费者关注的产品动向等对旅行社的长远发展和新产品开发有重要意义的信息，就要进行专项汇报。20 世纪 80 年代初，与长城齐名的古代伟大建筑工程——古运河这一旅游资源尚未开发，无锡中国国际旅行社的一名全陪在接待游客时的汽车上随意向客人指点了一下，车上便骚动起来，纷纷要求下车拍照或安排游览。这个有心的导游便将此信息反馈给决策层，成为设计推出“古运河旅游”的直接动因。而该产品因其知名度高、文化底蕴深厚而被欧美游客誉为“神奇的旅游”。

(2) 认真、及时填写《全陪日志》或提供旅游行政管理部门(或组团社)所要求的资料。

《全陪日志》的内容包括：旅游团的基本情况，旅游日程安排及飞机、火车、航运交通情况；各地接待质量(包括游客对食、宿、行、游、购、娱各方面的满意程度)；发生的问题及处理经过；游客的反映及改进意见。

(3) 按财务规定，尽快结清该团账目。

(4) 归还所借物品。

阅读案例 6–1

一个全陪导游的接团日记

9月6日 晴

旅行社老总通知我10日到上海接一个澳大利亚团，出全陪。该团在华旅行时间长，线路远，活动内容多，宜早做准备。我立即要来该团接待计划，认真研究。一是从该团成员的年龄、性别、职业，可估计一下客人的身体状况和文化素质，该团有三位70多岁的老人，需加注意。二是争取记住该团20个人的名字，上团后尽快把名字和客人对上号，能尽早叫出客人的名字，使客人感到亲切。三是对线路涉及各地的情况多加了解，虽然各地是靠地陪讲解，作为全陪，则知道得越多越好。四是各有关旅行社的电话号码和联系人必须抄写下来，当然也要根据情况携带适量现金，以备急需。对于沿途可能出现的情况，尽量估计到。事实上，每次出全陪，都可能有你没有估计到的情况出现，只能见机行事，果断处理，这使我想起1984年在广州接团的情况。

那是一个美国旅游团，也是20个人，由香港乘火车于下午5点入境，当日夜间7点30分飞往郑州。客人出车站时正下大雨，我一点人数，只有18位。领队回答已有两人提前入境，住白天鹅宾馆。如果去找这两位客人，误了飞机怎么办？不找这两位，则漏接两人。领队和地陪都等着我来决定。这时你抱怨领队没提前通知你则无用。我问地陪，从车站到白天鹅宾馆要多长时间，她说如果不堵车要50分钟，我又问从白天鹅宾馆到机场要多长时间，她说不堵车也要50分钟。我当即决定立即赶往白天鹅宾馆，并请求司机在保证安全的前提下，尽量缩短路途时间。在宾馆我很快找到那两位客人，但他们又说当晚有约会，要办事，不能离开。于是，我拜托地陪为他们两人安排次日的机票飞郑州。回郑州后，老总说我处理得好，并告诉领队，以后这些事应提前通知我方。

但愿这次陪团没有类似事情发生。

9月10日 多云，有阵雨

上午10点抵达上海，入住饭店，并询问了该团客人住房准备情况。我要了自己的房间，即和当地旅行社联系，接电话的同志告诉我，下午6点前地陪带车到机场。我问地陪姓名、车号、怎样联系。该同志说：“车号记不得，地陪是位很漂亮的小姐，姓×，她会拿个牌子。”我告诉她：“全陪是位不漂亮的老头，手里拿一张《中国日报》。”

客人乘CA176航班将于晚上7点25分抵达上海。我乘出租车于5点30分到机场。从停车场到出站口往返数次，跑遍了上海机场，却始终未找到手拿牌子的漂亮小姐，也没哪

北京大学出版社版权所有 禁止转载

位小姐注视我手中的《中国日报》。不知车号，也无法找车。时间已到7点20分，我有点着急了。于是，我决定自己先迎接客人再说。我相信，那位漂亮小姐不敢带着空车离开机场。于是我从提包内掏出一张稿纸，匆忙用钢笔写上该团团名，举起来站在出站口等候。不久，一批客人出站，看了看牌子，说："你在等我们，谢谢。"但交谈几句，方知搞错了。我道歉后连忙举起那张纸等后边的客人。很快，又一批客人出站，一位善良的老人站在我面前，说："你是河南来的郭先生吗？"我说："是的。"他又问："你是李福胜的好朋友？"我说："对，你们是澳大利亚友好旅行社的旅游团吧？如果没错，我将是你们的全陪。"老人很高兴地告诉后边的客人："这位是郭先生，我们的全陪。"我向客人问了好，并告诉他们先集中一起，请稍候，地陪和车辆很快就到。果然，不到3分钟，一位小姐走到我面前，手里拿着一块不比我那张纸大的牌子，怯生生地说："你是郭老师吗？"我说："我姓郭，你是×小姐吧？"得到肯定回答后，我就告诉客人："这位是我们的地陪×小姐。汽车正在等候我们。"此时恰好又下起雨，地陪、司机和我就冒雨帮助年纪大的客人提起行李，向汽车走去。汽车停得还不算太远，10分钟内，我们就全部坐上了汽车。

从机场到饭店用了将近1小时。在车上，我又一次向客人介绍了我自己、地陪、司机和车号，代表旅行社对客人表示欢迎；并简要介绍了此次旅行线路的概况，肯定了他们的明智选择。最后，我说："我不认为我是一个好的全陪，但我是一个乐意和大家交朋友的人。我不敢说我会把我们团的每一件事情都办得好，但我可以说我将尽最大的努力去办理我们团的每一件事情。我希望大家把我作为一位可信赖的朋友来对待。"领队站起来说："我们这个旅游团就是一个大家庭，原有20位家庭成员，现在应该是21位。"全体鼓掌，接受我是这个大家庭的第21员，简称21。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

9月12日　　晴

昨天在苏州游览一天，地陪和司机很负责任，工作态度好，客人满意，开局良好，我很高兴。今天上午游太湖，下午返沪，晚上飞郑州。因为客人对大运河很感兴趣，在离苏返沪的旅途中，除了地陪介绍的情况外，我又详细地介绍了运河的开挖情况和在历史上所起的重大作用，并把苏州和威尼斯作了一番比较。客人报以热烈的掌声，我也很高兴。看来接团前的准备工作并未白费。

9月13日　　晴

今天离郑州赴禹州，然后去登封、洛阳和三门峡，将于15日下午抵运城。

我已经能把全团20个客人和他们的名字对应起来了，气氛越来越好。在河南境内，由李福胜同志亲自做地陪，无论英语水平还是导游业务，他都比我高得多。所以，我乐得休息。谁知他身为老总，工作繁忙，做地陪又不遗余力，在赴禹路上竟脸色苍白，头冒虚汗，昏晕过去。我只好安排他休息，然后接过话筒，亲自翻译。禹州旅游局王局长介绍得十分详细，我这翻译只好十分卖力。

我是登封人，在离禹州赴登路上，自然还该由我来讲解登封，况且福胜同志还在病中。时间充足，我详细地介绍了登封概况和旅游景点，一佛(少林寺)、一道(中岳庙)、一文(嵩山书院)、一武(少林功夫)、一天(天文遗址告城观星台)、一地(地质现象五世同堂)、一山(中



岳嵩山)、一水(许由洗耳泉)。听完介绍，客人说："谢谢你告诉我这么多知识。但它涉及那么多知识领域，我们竟都不知道，你是学什么专业的？"我笑笑说："我是旅游专业的。"

高兴之余，我想起十多年前的一次尴尬局面。1984年，国际地质会议在中国召开。会后，许多国家的地质专家来登封参观。在少室山南麓参观时，他们兴奋地叫喊："嵩阳！登封！"我满脸迷惘："古为嵩阳市，今称登封市，但与此少室南麓何干？"陪同参观的地质专家马杏垣教授向我解释了地质学上如何划分太古代、元古代、古生代、中生代和新生代，以及在太古代发生了一次地壳运动，地质学称为嵩阳运动，而地质界把由此形成的地质现象称为登封群。原来嵩阳和登封竟成了地质学的专业名词！

马教授给了我一些地质学的英文词汇，并说："小郭，下次我来要考试你，忘记了是要打板子的。"怕挨板子，我只好努力学习地质学以及佛、道、儒、天文、武术等有关基础知识。今天小郭已成老郭，虽有进步，知识仍然浅薄，不知马教授和其他专家来登封时还要不要打我板子？

9月16日　小雨

今天要离开运城去襄汾。昨晚，领队的意见是今天7点30分叫早，出行李，8点早餐，8点30分出发。但地陪说路途遥远，途中还有参观项目，建议提前1小时出发，领队和我都同意了。谁知到了8点钟还不见地陪露面，电话又无人接听；8点15分，才见两眼熬得通红的地陪小姐来到，很沮丧地说，原来定好的车辆中日野昨晚出了毛病不能开动，连夜又找了两部依维柯，每车16座。现在已到一部，另一部去送人，9点钟才能到。我向客人做了说明，看着两眼通红尚未早餐的地陪小姐，客人予以谅解。我又问地陪另一部依维柯能否9点准时到。她告诉我，司机答应9点到。我说："恐怕难说。请你到街上再租一部车，尽早出发，不能让客人再等了。"谁知将近9点，地陪返回，租车无望，实在急人。这时，我看到当地旅游局院内停放了一部桑塔纳，并得知是局长座车。我对地陪讲，立即向局长求援，请桑塔纳出动。依维柯16座、桑塔纳4座，正够客人用，我们俩坐小凳子，另托贵社其他人找车随后送行李。得到旅游局支持，9点钟客人出发，而另一部依维柯仍未到。尽管耽误了一个半小时，看到地陪和我的努力，客人并无抱怨，反而称赞了我们的工作态度。

18日由临汾来到西安，西安地陪康辉旅行社的王西娅今年30来岁，工作十分出色。她那热情而周到的服务，流利而准确的英语，耐心而细致的讲解，不仅本人佩服，而且客人也交口称赞。在西安历史博物馆参观时，她几乎不停地讲了三个半小时。我说："你休息一下，下边我带他们看一会儿。"西娅说："人们常说，'×地导游的腿，西安导游的嘴'。在西安当导游，不会讲又怕辛苦，还当什么导游？"讲得好，在其他地方又何尝不是如此呢？

临别时，我代表全团向西娅表示感谢，客人用热烈的掌声表达心情。我开玩笑地问客人可曾发现王小姐的缺点？客人愕然。我说，王小姐唯有一个缺点，就是工作太出色了，这使我担心后边的地陪是否会因此而相形见绌。

9月24日　晴

真该打自己的嘴，不幸言中了。21日离开西安飞赴另一个旅游名城。此处地陪与西安

北京大学出版社版权所有 禁止转载



的王西娅相比，实在不可同日而语。他讲的英语不仅很难听懂，而且又不愿多讲。前日在该地参观历史博物馆时，虽然这里的比西安的规模小一些，但他只是在进门后讲了不到10分钟，就让客人自己去看。客人茫然，我亦惶惑。问他两句，他又冷言相加。这时我真恨自己，准备不充分，对此处不够熟悉，自己不能详细介绍，只能陪着客人边看边星星点点说两句。计划内的项目，他还要砍掉，领队和我自然不同意。他说是组团社通知。我立即打电话，组团社答复并无此事，他不得已才作安排。领队说："他感兴趣的是动员我们去购物，我们没有买东西，他怎么会高兴呢？"更换地陪呼声甚高。为了照顾面子，也怕当地旅游公司有困难，我只好做客人工作。客人说："有所得，必有所失。西安有得，此处当失。"今天总算结束了在此地活动，乘车离开时，他又少买了三张火车票。

9月28日　晴

吐鲁番的地陪是位先生，很谦虚，总说自己水平不高，业务不熟，请多关照。然而其工作效果可以与西安王小姐媲美。旅游旺季，团队众多，机票紧张，客房短缺，他却为我们安排得井然有序。后来才知道他是当地的旅副总经理。客人不仅为当地的迷人风景所感叹，更为当地人的热情好客和有效的工作所折服。是的，导游代表不仅是自己，在客人心目中，你就是当地的代表，甚至会认为是中国人的形象。无怪乎人们称导游为"民间大使"。

经乌鲁木齐、喀什赴塔什库尔干参观，今日又返喀什。在这里旅游团集体参观了民族幼儿园，客人对孩子们很感兴趣，返回饭店的途中问了不少问题。我告诉他们，我的父辈们小时候根本不知道幼儿园为何物。我这一代人小时候只在书本上读到幼儿园这一名词，我的子女这一代小时候只有少部分人能进幼儿园。而现在的小朋友一般都要在3岁进幼儿园，然后读小学、中学，再考大学。我还向他们讲了一个小故事，大意是说幼儿园一个小朋友听了爷爷小时候的艰难岁月后，很为爷爷伤心，竟要留家一周，让爷爷代他去幼儿园享受一下童年的欢乐。客人听了开怀大笑，并说中国发展快、变化大。

我很得意，这样的宣传效果总比空喊口号要强些吧。一路上，瞅准机会，我就做这样的介绍，并穿插一些幽默小故事，无形之中，客人便对新中国有了良好的感知。或许，这也算对外宣传吧。

10月7日　晴

完成了全部旅程，由喀什返乌市，经西安，昨日飞抵上海，今天客人就要由这里出境了。在去机场的路上，客人们表示了恋恋不舍的感情，并期待着我讲几句话。我接过话筒说："即使最不爱说话的全陪，通常也要在客人入境后的第一天和客人出境的时候对客人讲一番话的。而现在我的心情很不平静，该谈些什么呢？"我首先简要地回顾了这次旅程，然后对客人们在这次旅行中就如一个大家庭一样的团结友爱、互帮互助的精神表示称赞，接着对领队和全团人员在旅途中与我工作的友好配合和对我的热情帮助表示感谢。最后我说："近一个月的旅行，我们建立了深厚感情，我和大家一样不忍分离。但是今天我们不得不说再见了。请带着在中国旅行的美好印象和一个中国陪同对各位和各位家庭的美好祝愿。再进行一次顺利的飞行吧。"领队说："郭先生是我们这个大家庭的一员。入境第一天他说过，他乐意和我们交朋友，并会尽最大努力为我们办事。事实证明，他说到做到，我们都

北京大学出版社版权所有 禁止转载



认为他是最可靠的朋友，我们都看到了他为我们所做的巨大努力。他永远是我们大家庭的一员，让我们永远记住他吧。”许多人纷纷落泪，女士们更是哽咽难言。

作为组团社的代表，全陪参与整个游览活动。他们与游客接触得最多，直接影响到游客对旅行社的印象。在旅游时，他们负责与旅游目的地各环节的衔接工作，从而使得旅游活动能够顺利实施。

本章小结

本章主要阐述说明了全程陪同服务程序和内容，按服务准备，首站接团服务，进住饭店服务，核对、商定旅游行程，旅游活动各站服务，途中离站服务，途中服务，抵站与末站服务，后续工作的服务流程；介绍全陪在各环节的服务标准及要求，如全陪服务准备工作总要求，全陪首站接团的感染游客的条件和流程，全陪入住饭店服务要求，全陪核对、商定旅游活动日程的总原则和注意事项，全陪在旅游各站的服务要求，全陪抵站服务与末站服务要求，全陪在送别旅游团后后续工作要求等内容。重点指出一般安排全陪的团队旅游行程都较长，因此全陪一定要做好途中服务工作。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

思考与练习

一、多项选择题

1. 全陪在首次接团中感染游客的条件包括(　　)。
   A. 端庄的仪表、优雅的姿态
   B. 和蔼的笑容
   C. 热情、诚恳、耐心、体贴的服务语言
   D. 高效、公证、准时、主动的服务精神
2. 全陪在随团过程中，应(　　)。
   A. 一视同仁
   B. 不对游客的生活习惯、爱好兴趣等评头论足
   C. 避免在客人面前露出烦躁、偏执甚至不耐烦的情绪
   D. 耐心倾听各种意见和建议

二、判断题

1. 全陪与首站地陪商定出发接团的集合地点、时间和其他事项，应该至少提前一天。(　　)
2. 全陪应与地陪一起提前 1 小时到接站地点迎候旅游团。(　　)
3. 在进住酒店后，全陪应分配住房，自己要掌握住房分配名单。(　　)
4. 下车、船前 10 分钟，提醒客人做好下车、船准备，清点随身携带物品。(　　)



三、简答题

1. 全陪的职责有哪些？
2. 全陪接团前应做好哪些准备工作？
3. 简述全陪首站接团服务流程。
4. 简述入住宾馆服务流程。
5. 简述离站、送站服务流程。

四、实践题

旅行社发出关于三天后某 30 人的美国旅行团入境旅游的全陪通知，在接到该旅行团前，应做好哪些准备？

北京大学出版社版权所有
禁止转载

第 7 章　导游规范化服务流程(四)
散客导游服务

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 了解散客旅游的类别、类型和特点 (2) 了解散客服务的要求 (3) 掌握散客服务的程序	能够完成模拟情景里对散客的导游服务

北京大学出版社版权所有　禁止转载

导入案例

2012 年 6 月，兰州 N 旅行社的导游员小张接待了一个“兰州一日游”散客团。该团的 18 位散客分别在各自下榻的宾馆报名参加 N 旅行社组织的“兰州一日游”活动。当天上午 9 时许，大家在火车站集合时，小张才知道，这 18 位游客来自四面八方，其中有母女、夫妻、热恋的情侣，还有单独参团的客人。

从年龄上看，这些散客当中既有年轻人，也有老年人，还有一位 10 岁的小朋友。散客团出发后，小张发现各位游客彼此不熟悉，团内的气氛有些沉闷。于是，在致欢迎词时，他模仿着小品演员范伟的口气说：“我们都是来自五湖四海，能够在此相识，缘分啊。”一句话把大家逗乐了。车内的气氛开始活跃了。在进行沿途讲解时，小张特别介绍了兰州的中山桥、白塔山、五泉山和黄河百里风情线等，客人们聚精会神地听着小张的讲解。

途中，小张提议让团内的每一位游客做自我介绍，得到了大家的响应。其中，最有趣的是那位小朋友。她的介绍绘声绘色，给大家带来了快乐。大家介绍完毕后，彼此之间的陌生感消失了。到了水车博览园后，小张向游客们说明了停车的位置、车牌号，并留下了自己的手机号，还特意戴上了一顶色彩鲜艳的旅行帽，以便游客在较远的地方也容易发现他。小张在购买门票时，建议大家利用这个机会在大门口拍照留念。然后，小张将门票分发给每一位游客，请大家留作纪念。大家都觉得这是一个好主意。

水车博览园的水车和黄河风情，深深地吸引了游客们。游览中，小张生动、精彩的讲解，给大家留下了美好的印象。在附近的商店购物时，发生了一件不快的事情：团内的一位游客在一家店铺里看上了一把梳子，随手拿起来，然后又放下，没有买。店主不依不饶，硬要客人买下那把梳子。小张见状，立即上前与店主进行交涉。最后，店主自觉理亏，不再坚持了。小张维护了游客的正当权益，受到了游客的表扬。但是，小张却主动向客人道歉，说由于自己的疏忽，没有在游览前向大家全面地介绍这里购物时需要注意的事项，给大家带来了不便，请大家谅解。他这种严格要求自己和襟怀坦荡的行为，博得了团内每一

位游客的好评。

团内有一位单独参团的男游客，对兰州的景色很感兴趣，一路上不停地拍照。为此，他经常落在旅游团的后面。小张敏锐地感到，这名游客容易走失。于是，他在带领游客每到一处景点和离开该景点时，都不忘招呼这位客人。

当这次愉快的旅游活动结束时，原本素不相识的游客们相互之间建立起了友谊，也留下了对导游员小张和他所代表的N旅行社的良好印象。

由于交通事业的发展，交通工具的多样化，以及预订制度的发展和完善，当今世界上的个体旅游者越来越多。个体旅游者的服务要求包括提供交通、住宿、导游(主要是地陪)等。因此，我国很多旅行社组建了散客部，招徕和接待个体旅游者，也有不少旅行社在各大饭店设立营业点，为散客服务，或为其订购机(车、船)票，或临时组团在本地游览、去外地旅游。个体旅游者常常是一两人，一家人或几个人一起活动，无领队和全陪。有些散客是预先委托的，大部分则是临时到旅行社委托的，而且往往时间紧，准备时间短，接待难度很大。所以散客导游服务前必须全面了解散客游的类型特点，提供有的放矢的服务。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

7.1 散客旅游业务的类型和特点

散客旅游又称自助或半自助旅游，国外也称自主旅游(Independent Tour)，是由游客自行安排旅游行程，零星现付各项旅游费用的旅游形式。

7.1.1 散客旅游业务的类别

散客旅游业务，主要有单项委托业务、旅游咨询业务和选择性旅游业务三种类型。

1. 单项委托服务

由零散旅游者(简称散客)来本地旅游的委托，散客赴外地旅游的委托和散客在本地的单项委托三种形式构成的散客游业务。

1) 散客来本地旅游的委托

这种委托是指外地旅游者委托其所在地的旅行社，办理其前往旅游目的地旅游时所需的有关接待或其他旅游服务的业务。旅游者旅游目的地旅行社应在接到外地旅行社委托后24小时内发出能否接受委托的通知。

2) 散客赴外地游的委托

多数旅行社规定，散客应提前3天到旅行社办理赴外地旅游的委托申请手续。旅行社散客部在接到旅游者的委托申请后，认真检查旅游者或其委托代理人的身份证明和委托手续，根据其要求，逐项填写“委托代办支付券”(图7-1)。填好后，一、二联交于旅游者；三、四联留存，作为双方各项权利、义务履行和违约责任承担的依据。

3) 散客在本地的单项委托业务

这种委托是指散客到达本地前并未办理任何旅游委托手续，在到本地后到旅行社申请办理在本地的单项旅游委托的手续。

2．旅游咨询业务

对散客的旅游咨询业务很广泛，有旅游交通、饭店住宿、餐饮设施、旅游景点、各种旅游产品价格、旅行社产品种类等方面。通常提供这些服务不收费用，但通过提供咨询服务，往往可以引导旅游者购买本企业的产品。因此，向散客提供咨询服务是扩大产品销售和提高经营收入的一条重要渠道。

咨询服务业务又分为电话咨询业务、信函咨询业务、网上咨询业务和人员咨询业务。

致：　　　　　　　　　　　　　　　　编号　　　　　　　　　　　　　　　　出售日期：

姓名、性别、国籍	预订　月　日乘　　航班/火车/轮船赴	
	机/车/船票　　　　　张	金额　　手续费
	住房　　　　间　　　夜	
	接/送　　　机场/车站/码头	
成人，2～11 岁儿童	合计　　　　外汇　　　　人民币	
备注		
承办旅行社：盖章　　　　　　经办人：　　　　　　电话：		

图 7-1　××旅行社委托代办支付券

北京大学出版社版权所有
禁止转载

3．选择性旅游业务

这是一种由旅行社为散客组织的短期旅游活动。其形式灵活多样，如小包价旅游的可选择部分、散客的市内游览、晚间文娱活动、风味品尝、到近郊及邻近城市旅游景点的“一日游”“半日游”等项目。国际旅游市场的发展趋势表明，选择性旅游是一个大有潜力的新市场，我国实行双休日制度后出现的周末远足旅游热潮也证明了这一点。不少旅行社已将目光转移到选择性旅游这一市场，纷纷推出各种各样的选择性旅游产品，以增加旅行社的经济效益和社会效益，扩大知名度。我国有些地区甚至出现了专营选择性旅游产品的旅行社。

7.1.2　散客旅游业务的特点

1．批量小

散客旅游多为个人单独出游或小家庭、亲友结伴而行，同团体游相比，其批量较小。

2．批次多

散客旅游的迅猛发展使得散客的人数不断增长，市场规模日益扩大，散客旅游形式呈现多批次的特点。

3．预订期短

散客旅游的决策时间较短，相应地使散客旅游形成了预订期短的特点。散客通常要求旅行社能在短期内为其安排安全、舒适、丰富多彩的旅游线路，并快速地办妥多种旅

游手续。

4．要求多

散客中商务、公务客人占有大量比例，他们是在大量的交际应酬和商务、公务活动之余“忙中偷闲”进行旅游，因此他们的旅游消费水平高且对旅游服务的要求也较多。

5．变化多

散客在旅游前常缺少周密的安排，而在旅行过程中临时变更旅行计划，提出各种新的要求；或会在旅行前突然由于某种原因而临时决定取消旅行计划。

散客旅游同团队旅游的主要区别分为 5 个方面。

(1) 旅游行程的计划与安排不一样。散客旅游一般是由游客自行计划和安排其旅游行程；团队旅游的行程则是由旅行社或其他旅游服务中介机构来计划和安排。

(2) 付费方式不同。团队旅游采用包价方式一次性预付旅费；散客旅游多采用零星现付方式支付游费。

(3) 价格不同。散客旅游活动项目是按零售价格付费，相对昂贵；团队旅游则按批发价格享受团体折价优惠，相对便宜。

(4) 自由度不同。散客旅游的自由度很大；团队旅游则受团队和计划的约束。

(5) 旅游人数不同。散客的人数多少不一，其中散客包价旅游按现行交易惯例规定为 9 人以下，团体包价游人数则为 10 人以上。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

7.2　散客导游服务的类型和特点

散客导游服务就是旅行社按照散客的要求提供各项导游服务，主要是指导游员受旅行社的委派向散客提供的接待服务。这种接待服务提供的散客类型一般有两种：一是单个游客；二是一个家庭或几个亲朋好友，或临时组织起来的不足 10 人的散客旅游团。

7.2.1　散客导游服务的类型

散客导游服务根据两种不同的标准大致分为以下几种类型。

1．按旅游活动方式，可分为团体活动方式和零星散客活动方式

前者是经旅行社组织，以团队形式出现的散客导游服务。后者则未经旅行社组织，由游客自行向旅行社办理或委托办理单项的导游服务，如请导游接站、送站或带领参观景点并进行讲解服务等。

2．按付费方式，可分为散客包价导游服务和选择性导游服务

散客包价游的付费方式与团体包价游完全一致，提前一次性预付全额团费。选择性导游服务是指旅行社通过招徕，将赴同一旅游线路或地区或相同旅游景点的不同地方的游客



组织起来，委派导游员满足其各种单项服务要求并分别按单项价格计算进行现收的散客旅游形式。

7.2.2 散客导游服务的特点

散客导游服务在服务内容和服务程序上与团队包价导游有许多相同的地方，但是因为其服务对象是散客，故有独特的特点，概括起来主要有以下几方面。

1. 服务项目数量虽少，但服务要求却更高

散客导游服务，除散客包价旅游这一种形式外，总体上服务项目相对较少，更多的是如接站、送站、景点导游等单项服务。这些服务要求往往是游客自身完成难度大或是希望得到更方便、快捷或深层次、高水平的服务而提出的，所以并不意味着服务程序少、服务标准低，相反有时甚至比包价旅游服务程序更为复杂、要求更高。

2. 服务周期短，人员周转频率高

散客游由于服务项目少而单一，所需服务时间短，人员周转较快，同一导游员为游客服务的频率较高，即同一导游员在同一时期内接待的游客数量多，这样导游员更容易感觉到单调、疲劳。

3. 服务难度较大，服务程序相对复杂

散客导游服务由于服务周期短、周转又快，导游员几乎每天，甚至每小时就要面对面孔陌生、性格各异又短时间内难以揣度的游客，服务时需加倍谨慎。例如，接待那些参加“一日游”或“数日游”的选择性旅游团，由于不像团队包价旅游那样有领队和全陪，游客之间又互不相识，因是临时组团而缺乏团体意识，因而导游员要在较短时间内组织和带领好，其难度也是较大的。对这种临时组成的旅游团和进行委托的散客，导游员的服务程序也较为复杂，如出发时间、地点方面，导游员要事先一一通知确认，如果游客分住不同的饭店，还需计算好时间，逐个饭店进行接送。同样，接站、送站的散客服务也是如此，如果接送的散客分别下榻不同的饭店，导游员就要安排好时间以免造成延误。

4. 游客自由度高，服务要求变化大

散客由于自主性强，兴趣爱好各异，所以不愿意导游在游览中过多干涉其活动自由，在参观景点时，又会根据自己的爱好和环境的转移变化向导游员提一些新的服务要求，如提前或推迟游览时间，知识咨询等。

应用案例 7-1

某旅行社导游小王接待了一个由安徽、上海、北京等地旅行社零星组织的散客旅游团。其中有 13 位客人来自上海的 3 家旅行社，5 位客人来自安徽的 2 家旅行社，2 位客人来自北京某旅行社。团队主要游览九寨沟、黄龙两处景区。但从第一天早晨出发起，团队矛盾

北京大学出版社版权所有 禁止转载

就十分尖锐。

首先是北京客人抱怨不停，因为上车晚，他们的座位被安排在车厢后部，一路颠簸难忍，而他们的接待标准却是团队中最高的。途中用餐时，北京客人餐标高，导游安排他们单独用餐；上海和安徽客人都是标准等级，18 人安排了 2 桌。但上海客人纷纷挤在一桌，留下安徽 5 人享用一桌，结果出现了上海人不够吃，安徽人吃不了的怪现象。住宿时必须有一位上海客人与安徽客人住一间客房，但上海客人宁可要了间三人房，也不愿与不认识的安徽客人住。游览时，上海、北京、安徽客人分别行动，导游很难整队。而且一旦安徽客人迟到，上海客人就吵个不停；而上海客人迟到，安徽客人也不服气地连声抱怨。客人之间还因为争抢前排座位发生抓扯，让小王十分头疼。

更重要的是，由于各地旅行社与客人签订的合同有所不同，如北京客人行程中包括了都江堰水利工程，安徽客人的费用中包含了烤羊晚会。结果安排北京客人游览都江堰水利工程时，上海、安徽客人无事可做，又不愿自费游览，苦苦等候了 3 小时，见了导游就叫苦不迭；而当小王安排安徽客人的烤羊晚会时，北京、上海客人都表示不愿参加，小王无奈只好为客人退费(正常情况下一次烤羊晚会至少得有 10 人参加才保本)，导致安徽客人大骂导游违背合同，吵着要投诉。小王一路都在处理矛盾，一路都被客人埋怨，感觉十分心烦。

思考题：上述材料中出现的矛盾是如何导致的？假如你是导游小王，你会如何处理这种危机呢？

可见，散客旅游团队成分复杂，矛盾很多，对接团导游能力要求很高，导游所承受的责难和压力也很大。因此，做好散客团队导游工作，是对导游员业务能力的严峻考验。由于网络技术的发展，伴随网上预订和网上成团模式的广泛推广，散客旅游团队已成为不少省市重要的客源。如何提高散客旅游团队接待能力和服务水平，是旅行社及导游员经常面临的业务难题。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

7.3 散客旅游对导游服务的要求

人的本性是追求自由的，希望心灵放松，处于自然和谐的状态之中，希望冲破、摆脱种种束缚，尽量回归自由原始的生活状态。随着人们旅游经验的积累，社会提供给人们旅游消费学习资料的丰富与完善，旅游消费日趋成熟和个性化，这种自主意识更是日趋增强。这正是散客旅游兴起的动因。旅游者兴趣、爱好、职业、地位、性格、所处阶层的差异，使之有的喜欢欣赏历史文化名胜，以期从中获得知识、开阔视野；有的喜欢投身大自然，领略自然的美景、休养身心；有的喜欢游览宗教圣地，去体会一份神秘与神圣的感觉；还有的喜欢探幽趋险，挑战生命极限，让自己痛并快乐着……面对这些散客旅游的新趋势、新特点，导游员以怎样的服务满足这些要求较高的游客需求，是应该认真思考的问题。针对散客的导游服务要求，概括起来重点有以下几方面。



1．高效率的接待服务

散客旅游由于客人的自主意识强，往往要求导游员有较强的时间观念，能在较短的时间内为其安排好所需的服务、办理好有关手续。如在接送站时要准时、适时，不浪费时间，让游客在有限的时间内享受到最好的服务。

应用案例 7-2

某商务客人夏初到兰州开会，会议很重要，没有足够的时间游览，会议结束已是下午4点，而且会议组已为其订好了第二天早晨8点的返程机票。下午4点30分，他到一家旅行社要求为其派一名导游带他做兰州市的观光游览活动，使他这个广州人不枉一次西部行。导游小张在接到社里的委派后与客人简单交谈了10分钟，了解到该客人的导游服务要求是想了解兰州市容市貌、百姓生活、风味餐，体会“兰州的味道”。他便干脆利落地告诉客人：“时间已不允许我们讨论行程和游览路线，我根据您的要求为您做了如下安排。我们现在出发首先乘车绕行兰州主干道和南北滨河路——走马观花看兰州，这段行程需要40～60分钟，行程中有兰州的主要建筑和特色景点集中分布的东起雁滩、西至秀川的黄河40里风情线，让您对兰州的主街道、市容市貌和城市建筑有一个总体印象，路上我会给您介绍甘肃和兰州概况。然后，坐缆车登上海拔2192米的兰州最高峰——皋兰山巅，俯瞰兰州这个狭长而美丽的城市的全貌。行程约需1小时。等下了山，我带您去夜市观看兰州的“百姓生活图”，在那里你可以根据自己的喜好选择兰州的风味小吃，牛肉面、酿皮子、灰豆子等，到了那里我会一一介绍给你。咱们就晚餐、夜宵合二为一啦!”

……晚上近11点被小张送到住处时，客人兴奋且愉快地道谢：“你的安排太好了，你使我尝到了兰州的‘好滋味’!”

思考题：这位导游的接待工作为何能够赢得游客的赞许呢?

2．较强的独立工作能力和语言表达能力

散客旅游由于没有领队和全陪，各项工作都由导游一个人承担，这便要求导游员用很强的亲和力把散客的各项活动组织好。尤其是带选择性旅游团时，由于散客间彼此不相识，个性各异，在某些问题上容易发生意见分歧，甚至是激烈的争执，导游员要善于运用语言艺术和人际技巧进行有效的调解。

应用指引 7-1

如一个选择性的散客旅游团共有相对独立的三个小团体组成，就A、B、C三条线路的选择问题出现了三种意见而产生了争执。导游员如何处理这个问题呢?首先，导游员在让大家决策时要通过商量谋求意见一致；其次，以恰当的方式提出问题；最后，坚持按“公认原则”来决定方案的取舍。

“我们有三个不同的方案，现在让我们商量一下，按哪个方案办更好一点?”这就是以

北京大学出版社版权所有 禁止转载

恰当的方式来提出问题的。其所以恰当，是因为这种提法避开了哪一种方案是“我的”，哪一个方案是“你的”，哪一个方案是“他的”；提出的问题是按“哪一个”方案办，而不是按“谁的”方案办，是“哪一个”方案更好，而不是“谁的”方案更好。如果强调“你的”“他的”，那就很容易把对某一方案的取舍变成对提出方案的“那些人”的肯定或否定。

在对不同的方案作出取舍之前，一定要找到或确定一个双方都认可的“公认原则”。无论谁提出的方案，都要按照这一“公认原则”来决定取舍。如果大家都认为“节省时间”是最重要的，就选择最节省时间的线路；如果大家都认为“有代表意义和富于特色”是最重要的，则依此选择线路；如果公认的原则是“大多数人没去过”，那么就选择这条线路。这既不是你服从我或我服从你的问题，而是大家共同服从“公认原则”，是“最佳”的方案了。

7.4　散客导游服务程序

北京大学出版社版权所有 禁止转载

从目前我国的实际情况看，散客导游服务主要是面向海外游客。他们通过境外旅行社或我国国际旅行社办理各种单项的委托服务。导游员则受旅行社的委托接待他们或帮助办理有关委托事项，涉及导游员的服务通常有接站服务、导游服务和送站服务。



图 7-2　散客导游服务

(图片来源：http://roll.sohu.com)

7.4.1　接站服务

接站服务是散客到达旅游目的地之前向旅行社办理的委托服务，导游员的主要任务是按散客的委托要求将其从交通港接送到预订的饭店。其服务流程如下。

1．服务准备

导游员接受迎接散客导游服务的任务后，应认真做好迎接散客的准备工作，它是接待



好散客的前提。

(1) 明确接待计划。导游员应明确迎接的日期、航班或车次的抵达时间；散客的姓名、人数及下榻的饭店；有无航班(车、船)及人数的变更；提供哪些服务项目；是否与其他散客合乘一辆车至下榻的饭店等。

(2) 做好出发前的准备。导游员要准备好接团必须携带的导游证、胸卡、旗子，写好散客姓名或小包价旅游团号的接站牌及散客所需的导游图，检查所需要票证、餐单、游览券是否备齐。

(3) 联系交通工具。导游员要与散客部计调部门确认司机姓名并与司机联系，约定出发的时间、地点，了解车型、车号。

2．接站服务

接站时要使散客或小包价旅游团受到热情友好的接待，有宾至如归之感。

1) 提前到交通港迎候

导游员要提前抵达接站地点。导游若接乘飞机而来的散客或散客团，应提前 20 分钟到达机场，在国际或国内进港隔离区门外等候；若是接乘火车或轮船而来的散客或散客团，应提前 30 分钟抵达接站地点。

2) 迎接工作

在交通工具抵达时，导游员应站在易被发现的位置举牌等候，以便散客前来联系。导游员也可根据所掌握的游客的特征主动上前询问。确认接到的散客后，导游应主动问候，并作自我介绍，代表自己的旅行社对客人表示欢迎。询问散客在机场或车站还需要办理的事情，并予以必要的协助。询问散客的行李件数并帮助进行清点、提取后引导其上车。如果是散客旅游团，则要将行李清点后交行李员运送。

如果未接到计划中的散客或散客团队，导游员应该按以下方式采取行动。

(1) 询问交通港工作人员，确认本次航班(列车、轮船)的游客确已全部进港，并且在隔离区内没有出港的旅客。

(2) 导游要与司机配合，在尽可能的范围内至少寻找 20 分钟。

(3) 与散客下榻的饭店联系，查询是否已经自行到达饭店。

(4) 若确实找不到应接的散客或散客旅游团，导游应与旅行社计调部门联系，报告情况，核实散客或散客旅游团抵达的日期或航班(车次)有无变化。

(5) 当确认迎接无望时，经计调部门同意可以离开机场(车站、码头)。

(6) 对于未在机场(车站、码头)接到游客的导游员来说，回到市区后，应前往游客下榻的饭店前台，确认游客是否已住入饭店。如果游客已入住饭店，必须主动与其联系，并表示歉意。

3．沿途导游服务

在从机场(车站、码头)至下榻饭店的途中，导游员对散客或散客旅游团应像对待团队一样进行沿途导游，介绍所在城市的概况及沿途风光，下榻饭店的地理位置和设施，以及到达本地游览的注意事项。由于散客人数少，服务的距离很近，应采取对话或漫谈形式的

北京大学出版社版权所有 禁止转载

导游技法。

应用案例 7-3

例 1

导游员李小姐：布朗先生您好！听说您今晚要我陪您去广场看舞龙表演，是吗？

布朗：是的，我早就听说中国的图腾是龙，特别想在晚上看一下魔鬼跳舞的情景，一定有点可怕！

李：(笑)您误会了。中国传统中的龙和西方神话中的魔鬼是全然不同的。它是温和而威严，能给人带来好运的吉祥物。

布：是吗？

李：是的。远古时，人们就相信龙会在干旱时给大地带来雨露，在灾难中让人遇难呈祥。因此在中国人的传统节日里，尤其是春节，舞龙便成了最受欢迎的祈求吉祥的文化娱乐形式。

布：这一定有很长时间的历史了吧？

李：说得对。舞龙的习俗可以追溯到公元前 206 年至公元 220 年的汉朝。不过如今舞龙已不再含有迷信的意义，它已成为婚庆、节庆、开业庆典上进行表演的一种艺术形式。

布：太好了，我一定要好好感受一下。

李：您一定不会失望的，真的很热闹精彩。

例 2

“早上好！昨天晚上大家坐了七八个小时的夜车，一定很累吧？的确，我国交通事业目前还不十分发达，1949 年后虽然取得了很大进展，但比贵国还有很大差距。若乘贵国新干线上的列车，那么北京到大同，就会从现在的七八个小时缩短到两三个小时，大家就不会像现在这样疲劳了。但众所周知，我国幅员辽阔，面积是贵国的 26 倍。实现这一愿望当需时日，同时也需要技术上的大力支持与协助。在此，我真诚地希望各位能为中日友好，也为今后在我国旅游的方便作出贡献。

说到贡献，大家实际上已付诸行动了，诸位这次来我国旅游不正是对我国旅游业的支持和贡献吗？对此，我代表大同市 120 万人民及国旅大同分社全体职工，表示衷心的感谢与热烈欢迎。中国有句话叫‘有朋自远方来，不亦乐乎’，此次能为大家导游，我感到由衷的高兴……”

思考题：试分析两位导游的讲解技巧。

这种闲谈式的导游辞情感真挚，语气平和，不急不缓，娓娓道来，如拉家常似的，很适合近距离的散客服务，让客人感受亲切自然。

4. 入住饭店服务

到达住宿的饭店后，导游应尽快完成散客或散客旅游团的住宿登记手续，向散客介绍饭店的主要服务项目及住店注意事项，与游客确认日程安排与离店的有关事宜。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



1) 协助办理入住手续

散客抵达饭店后，导游员应帮助散客办理饭店入住手续。按接待计划向散客说明饭店将为其提供的服务项目，并告知散客离店时要现付的费用和项目。记下客人房间号码。对于散客旅游团则在其行李抵达饭店时，负责核对行李，并督促行李员将行李运送到客人的房间。

2) 确认日程安排

导游人员安排好散客的住店事宜后，要与其确认日程安排。当散客确认后，将填好的安排表、游览券及赴下站的飞机(火车)票交与散客，并让其签字确认。如散客乘坐旅游车(散客拼团)游览，应将游览券、游览徽章交给散客，应详细说明各种票据的使用、集合时间、地点，以及旅游车的导游员召集散客的方式，在何处等车、上车等相关事宜；对于有送机(车、船)服务项目的散客，要与其商定好离站时间与送站安排。

3) 确认机票

在散客将乘飞机赴下一站，而又不需要旅行社为其代买机票时，导游人员应叮嘱散客提前预订和确认机座；导游员最好告诉客人确认机票的电话电码；如果散客愿意将机票交与导游员帮助确认，而接待计划上又未注明需代办该项业务时，导游员可向散客收取确认费并开具证明。

导游人员帮助散客确认机票后，应向散客部计调部门报告核实确认的航班号和离港时间，以便及时派人、派车提供送机服务，并将收取的确认机票服务费交给旅行社。

4) 推荐旅游服务项目

导游员在迎接散客或散客旅游团的过程中，应相机询问他们在本地停留期间还需要旅行社为其代办何种事项，并表示愿意竭诚为其提供服务。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

5. 后续工作

迎接服务完毕后，导游应及时将同接待计划有出入的信息及散客的特殊要求反馈给散客部或计调部。

7.4.2 导游服务

散客导游服务是旅行社接受了散客至某一旅游线路、旅游区或旅游点的委托后，派遣导游员为其提供的导游服务。这种服务一般随附交通工具，而客人未委托的内容则由散客自理。

散客导游的服务对象特殊，服务的个性化、特异化要求明显，对待他们要有高度的责任感，注意多倾听他们的意见，多用协商的办法向他们提一些合理化建议。同时多做提醒工作，以使客人的参观游览活动安全、愉快、顺利。散客的导游服务工作应遵循下列规程。

1. 出发前的准备

出发前，导游员应做好有关的准备工作，如携带游览券、导游旗、宣传材料、游览图册、导游证、胸卡、名片等，并与司机联系集合的时间、地点，督促司机做好有关准备工作。

导游员提前 15 分钟抵达集合地点，引导散客上车。如果是散客小包价旅游团，散客分

住不同的饭店，导游员应偕同司机驱车按时到各饭店接散客。散客到齐后，再驱车前往游览景点。根据接待计划的安排，导游必须按规定的路线和景点率团参观游览。

2．沿途导游服务

这一环节的服务与团队游客基本相同。只是注意区分个体、少数散客和临时组合起来的选择性旅游团，采用适合他们特点的导游技巧和方法。接待临时组合的散客团，初次与客人见面，导游员应代表旅行社、司机向客人致以热烈的欢迎，表示愿意竭诚为客人服务，希望客人予以合作，多提宝贵意见和建议，并祝客人愉快、顺利。在接待散客时，导游员应沿途多讲解、以多取胜。遇到一座塔、一架桥、一池水、一间屋，导游应有声有色地触景生情，把有关知识、典故、传说、轶事向旅游者进行讲解，这样能减少临时组团的散客们因陌生而产生的焦虑，对个体和少数旅游者来讲也是打破僵局，激发其游兴的好办法。

一位经验丰富的云南导游带客人从昆明市到石林去的路上就是这样做的。早餐后大家乘车一出发，他便向客人介绍当天的天气预报、新闻、行程和目的地情况。车到昆明东站交叉路口，那里有一个风格独特的白水泥雕塑，他发现客人的目光不约而同被雕塑吸引而去时，马上把话题转向这个雕塑："大家所看到的雕塑是圆环形的，图案由6个不同的少数民族组成，云南是我国少数民族最多的省份……"他顺势介绍了云南少数民族概况后，问客人："刚才看到那个雕塑为什么是圆环形的。为什么不多不少由六个少数民族组成？"他发现客人疑惑地摇头，便说："6个少数民族代表了'六合'，六合在中国是指上下和东西南北四方，常用来表示天下和中国；环形象征团结，所以这个雕塑象征着中国各民族大团结。"

导游员除做好沿途导游之外，应特别关照客人在游览中注意安全。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3．现场导游讲解

(1) 抵达游览景点下车前，导游员应告知客人游览完景点后的上车时间、地点和车型、车号。

(2) 散客下车游览景点前，导游员应对景点的历史背景、特色等进行讲解，语言力求生动形象。

应用指引 7-2

郑州导游何琳在带领日本客人到郑州黄河游览区后，游览活动开始前就作了这样精彩的景点介绍："……首先请看正面的这条河，这就是中国的第二条大河——黄河。众所周知，她发源于青海省巴颜喀拉山，在山东省注入大海，全长5464公里，流域面积752000平方公里。据说东京至博多的新干线长1176公里，那么请你记住，黄河的长约相当于东京到博多两个半来回的距离。黄河的源头是一股清泉，但是由于游经中游的黄土高原，大量的泥沙流入河中，所以到了下游时，竟成了世界上最混浊的河。'百年待河清'这一日本人也使用的中国谚语，就是比喻黄河水之混浊的。每年经黄河水流走的泥沙有16亿吨之多，水中含沙量年平均37%，到了雨期则达到60%。如果用这些泥沙修建一个高1米、宽1米的堤



坝的话，这个堤坝可以绕地球27圈！这些泥沙的2/3流入了大海，1/3沉淀在下游的河床上，每年将河床抬高3～5厘米。所以，下游的河床已高出堤外的地面，形成了悬河，这就是洪水泛滥的原因。也就是说，下游是这条大河的薄弱环节，这一带的河床也比郑州市内的地面高出7米……”

(3) 如果是散客小包价旅游团，导游员应陪同旅游团，边游览边讲解，随时回答客人的提问，并注意观察客人的动向和周围的情况，以防客人走失或发生意外的事故。

(4) 如果是单个游客，导游员可采用对话或问答的形式进行讲解，更觉亲切自然。有些零星散客，有考察社会的兴趣，善于提出问题、讨论问题，导游员要有所准备，多向游客介绍我国各方面的情况，从中了解游客的观点和意见。

(5) 接待计划规定的景点游览结束后，导游员要将客人送回下榻的饭店。

4．其他服务

由于散客的自由时间较多，导游员应当好他们的顾问，可协助其安排购物或晚间娱乐活动，提醒客人注意安全，引导他们去健康的娱乐场所。一些特定项目的单项服务类游客，如购物者、游博物馆者、风光摄影(像)爱好者、农村经济考察者等散客，由于和导游间面对面接触的机会多，容易使一些话题变得深入，形成共同探讨某一领域问题的局面。这对导游就提出了更高的要求，导游服务人员不仅是面面俱到的万事通，并且在一些领域要有独到的见解，能成为游客的参谋和顾问。

1) 共同审美

游客的旅游活动是一项悦耳悦目、悦心悦意、悦志悦神的有层次的综合性审美活动。“凡山川之明媚者，能使游者欣然而乐”“一切景语皆情语”，游客愿意领悟这些多姿多彩的审美价值。所以团队游中客人每到一处彼此交流审美感受，一句“唏嘘”赞叹得到队友的“真的太美了!”“真的很奇妙!”的回应，便让这种美的感受和体验变得更深刻而悠远。在回到家乡的多年之后还会回想起曾有一行人如何在一起对着那些建筑或风景评说与观赏。而散客团中要么是个体旅游者，要么人数很少，要么临时组团彼此陌生，很难主动沟通，更谈不上去主动共鸣。所以散客团的游客要求导游同时扮演三种角色：一是自身作旅游者的直接审美对象；二是审美信息的传递和引导者；三是审美的交换与分享者。所谓审美的直接对象集中体现在导游员自身展现出的仪表、风度、心灵美。而审美信息的传递者和引导者则是把旅游者审美对象的自然景观和人文景观用艺术化的形式——主要是导游词表达出来，并在观赏位置、观赏时机的把握和观赏节奏控制等方面引导游客进入佳境，获得最大的审美满足。当然在游览的过程中，更要不失时机地接受客人发出的要求分享与交换审美感受的信号，适时夸赞客人的独特审美视角和审美品位，“投其所好”让客人游得其所。

2) 心理服务

导游员为客人提供服务的过程，也是与客人交往的过程。帮助客人解决他要求的某项或某些服务只属于“功能性服务”，只属于“工作”的范围。导游用近乎程式化的规范服务能完成工作，却未必能让客人满意。只有在提供功能化服务同时，让客人经历愉快、让他

北京大学出版社版权所有 禁止转载

们感到亲切和自豪的人际交往，才会让客人感到你的服务是优质服务。因为对客人来说，与导游人员之间的交往，不论是愉快的还是不愉快的，都是他们的经历的重要组成部分。这便是“心理服务”，即要求导游员不仅是以“导游员”的身份与服务对象“谈工作”，还要善于以西方服务行业的服务语言“I (We) always care”(我时刻关心着)这一良好的人际态度去和客人交往，多征求、探寻他们的意图，尊重他们，多用请教式的提问方法代替质问辩解、甚至批驳。让对方从他自己的嘴里说出你想要说的话和要宣布的决定。例如：①请您说得更具体、详尽一点。②您要延长在这个景点的游览时间，晚饭就得推后，行吗？③这个博物馆共开放 5 个馆，全部看完需 2 小时，我们只有 1 小时的参观时间，5 个馆分别是……咱们怎么办呢？④如果您遇到这种情况，该怎么办呢？

3) 购物顾问

游客购物时导游应当好顾问。主要是提供当地特产、著名工艺品、纪念品的名称、样式、功能、大致价格，以及一般的真假优劣的判别方法等旅游商品信息。提醒游客购物的注意事项，诸如索取并保管如购物凭证等。在客人要求参谋服装款式、所购物品的外观、颜色等方面时，尽量让客人按自己兴趣、爱好购买，或问“您的先生(太太)、家人更喜欢什么样(颜色)呢？”游客购物时切莫充当推销高额回扣产品的“导购”，致使旅游消费者对旅游购物产生因噎废食的行动。

一个到敦煌旅游的散客在导游带他去鸣沙山月牙泉和莫高窟游览结束后告诉导游：“我想买几套夜光杯带给朋友，可我印象中夜光杯都是墨绿色的，而敦煌很多工艺品店里卖的黄色、白色、翡绿色的酒具，店主都跟我说是夜光杯，我不太懂就没敢买，您能否为我介绍一下夜光杯呢？”导游便为他作了如下的介绍：“夜光杯传统意义上是用祁连玉精制而成的酒具，是甘肃省久负盛名、历史悠久的传统工艺品，近年来也有用甘肃天水武山蛇纹玉加工而成的夜光杯。夜光杯很早就被人们当作名贵饮酒器皿，早在汉代以前就名扬四海。盛唐时期，诗人王翰《凉州词》中，‘葡萄美酒夜光杯，欲饮琵琶马上催。醉卧沙场君莫笑，古来征战几人回。’这一诗句更使夜光杯古今闻名，盛誉海内外，是夜光杯最好的‘商品广告’词。夜光杯所用材料是祁连山中的老山玉、新山玉、黑水河玉等玉料，颜色有墨、绿、黄、白多种。其质地细腻，纹样奇妙，软硬适度，可以随意雕琢，造型别致、风格独特、制作工艺精细。有的壁薄如纸，玲珑精巧；有的雕工精细，俏丽别致；有的古色古香，似出土文物；有的新颖大方，具有时代色彩。白的似羊脂，黄的如鹅绒，绿的赛翡翠，墨的似苍叶，五光十色，光亮照人。造型有中型喇叭口形、仿古式齐口平底形、西洋式高脚形、中西式喇叭高脚形。还有各种雕花杯、金丝边杯、银丝边杯等 20 多个造型规格。夜光杯最突出的特色就是耐高温、抗严寒、斟烫酒不爆不裂，寒冬时不冻不炸，盛酒后色不变、味更浓。”

4) 文娱活动服务

散客往往希望其游览期间的娱乐活动富于地方特色，以补充和完善其游览活动。一场由导游从旁介绍的乐舞观赏或民俗表演结束后，游客更会体验到余音绕梁，久久不绝的浓厚艺术氛围。这其中，导游必然功不可没。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



应用案例 7—4

一家人以散客身份到敦煌后委托当地旅行社提供导游和第二天送站服务。他们住在敦煌山庄，计划中包括晚上在酒店观看“敦煌之夏”文艺表演。这是敦煌市为游客提供的一项大型歌舞表演活动，在敦煌宾馆举办，是反映丝绸之路上回、藏、维、蒙等多民族风情的歌舞艺术。歌舞多以莫高窟壁画中的素材为原型，以敦煌舞为主题，再现了丝绸之路各民族的舞姿、服饰与音乐。到演出大厅坐定后，导游便找来节目单和曲目介绍等资料指导客人阅读，并简要介绍了演出的内容和特点。节目开始后，客人联想白天在莫高窟看到的壁画和导游员的讲解与舞剧一一对照并提着各种问题，导游一一作答。

“白天在千佛洞你介绍的叫作天书的乐谱，全称是什么？”

“唐五代敦煌乐谱。”

“那位叫席臻贯的敦煌学学者根据什么破译了天书？”

“根据唐代诗歌、音乐、舞蹈三者合为一体的观点，解决了音乐和舞蹈共有的节拍问题。我们现在听到的舞曲仔细品味一下，是否有唐诗中所描写的‘绝伦’‘盈耳’‘入神’‘婉转’的效果呢？”

“是复活了那些描写!”

“这不是敦煌莫高窟‘经变画’中讲的礼佛、娱佛时的乐舞形象和场面吗？”

“您的眼力真好，正是画中的场景!”

“爸爸，这个反弹琵琶的舞姿我们是在哪一窟看到的？”

“我也不记得，问导游阿姨吧!”

“这是中唐 112 窟‘观天量寿变经’中所绘的舞姿。”

“妈妈，这些飞天是不是与西方的天使很相似!”

“你们不觉得这些飘带萦绕、翱翔自如的‘飞天’更让人遐想无限吗？”

“这个舞蹈中的少数民族是维吾尔族吧!”

“是的，这个是维吾尔族、乌孜别克族的民间舞蹈。”

“在莫高窟似乎没看到这些原型？”

“当然，这是根据丝绸之路上的另外一个重要重镇，新疆库车一带少数民族的舞蹈编排的，叫作龟兹乐舞，这些舞蹈的原型绘制于那里的克孜尔千佛洞。那里的 17、69、189 窟分别绘有‘旋步’‘弹指’‘拧腰’‘翻腕’等基本舞姿和俏皮、活泼的舞蹈神态。这正是当地人民生活场景的再现。辨认一下台上表演者的基本舞姿怎么样？”

“噢，那灵活柔软的腰肢动作就是拧腰吧，嗨，这个动作是不是‘旋步’？”

“爸爸、妈妈，我们什么时候去克孜尔千佛洞看看？”

“一定得去!”

……

思考题：导游工作的重要性体现在何处？

5．后续工作

散客多采用付现款方式参加游览，因此，如果任务书或委托书中注明需收现金，则在

北京大学出版社版权所有 禁止转载



首款后立即将现金上交旅行社财务部。

接待任务完成后，导游员应及时将接待中的有关情况反馈给散客计调部门，或填写《零散游客登记表》。

7.4.3 送站服务

送站服务是指散客在结束当地活动之后，委托旅行社派遣导游员专门将其送至交通港的服务。导游员要使送站服务顺利、安全，则要遵循下列服务规程。

1．服务准备

(1) 详细阅读送站计划。导游员接受送站任务后，应详细阅读送站计划，明确所送散客的姓名或散客旅游团人数，离开本地的日期、所乘航班(火车、轮船)，以及散客下榻的饭店；有无航班(车次)与人数的变更；是否与其他散客或散客小包价合乘一辆车去交通港。

(2) 做好送站准备。导游员必须在送站前 24 小时与散客或散客小包价旅游团确认送站时间和地点。若散客不在房间，应留言并告之再次联络的时间，然后联系、确认。要准备好客人的机(车、船)票。同散客计调部门确认与旅游车司机会合的时间、地点及车型、车号。

如果散客是乘国内航班离站，导游员应掌握好时间，带领散客提前 1 小时到达机场；如果散客乘国际航班离站，必须保证散客提前 2 小时到达机场；若散客是乘火车离站，则要提前 40 分钟到达车站。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

2．饭店接送客人

(1) 导游员需按与散客约定的时间提前 20 分钟到达客人下榻的饭店，协助客人办理离店手续，付清账款，交付房间钥匙，清点行李，提醒客人带齐随身物品等，然后照顾客人上车离店。

(2) 若导游员到达饭店后找不到要送站的客人，应及时到饭店前台了解客人是否已离店，并与司机共同寻找；若超过 20 分钟仍未找到客人，应向散客部计调部门报告，请计调人员协助查询，并随时与其保持联系。当确认无法找到客人后，经计调人员或有关负责人同意后，方可停止寻找，离开饭店。

(3) 若导游员送站的散客与住在其他饭店的游客合乘一辆车去机场或车站，要严格按约定的时间顺序抵达各饭店。

(4) 如遇严重交通堵塞或其他特殊情况，需调整原约定的时间顺序和行车路线时，导游员应及时向散客部计调部门报告，请计调人员将时间的变化通知其他饭店的游客，或请其采取其他措施。

3．到站送客

(1) 在运送散客到机场或车站的途中，导游员应询问或交谈在本地停留期间或游览过程中的感受、意见和建议，并代表旅行社对客人委托送站的信任表示感谢。

此时可帮助客人回顾在本地游览的重要景点，参观的重要场所，品尝的风味小吃，还



可以问问客人是否给亲朋好友带了本地的土特产和工艺品，对客人未游到但又确属值得一看的景点作简单精彩介绍，欢迎客人故地重游时的重逢。

(2) 客人到达机场(车站、码头)后，导游应提醒和帮助客人带好行李与物品，协助游客办理机场手续。

一般情况下，机场建设费由游客自理，但如送站计划注明代客购买机场建设费时，导游则按计划办理，回旅行社后凭票报销。

(3) 导游在同客人告别前，应确认航班是否准时起飞。若航班延时起飞，应主动为客人提供力所能及的帮助。若确认航班准时起飞，导游应将客人送至隔离区入口处同其告别，表达惜别之情，传递欢迎再来之意。若有游客再次返回本地，要同游客约好等候地点。游客若乘国内航班离站，导游则要等飞机起飞后方可离开机场。

(4) 导游员陪送客人去火车站时，要安排游客从规定的候车室上车入座，协助游客安顿好行李后，将车票交与客人同其道别，欢迎再来。

4．结束工作

由于散客经常有临时增加旅游项目或其他变化的情况而需要导游员向游客收取各项费用，因此，在完成接待任务后，应及时结清所有账目，并及时将有关情况反馈给散客部或计调部。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

本章小结

本章通过对散客导游服务的学习，首先阐述了散客旅游业务，主要有单项委托业务，旅游咨询业务和选择性旅游业务三种类型，介绍了散客旅游的特点。在此基础上提出散客导游服务的类型按旅游活动方式划分可分为团体活动方式和零星散客活动方式、按付费方式划分可分为散客包价导游服务和选择性导游服务，以及“散客服务的服务项目数量虽少，但服务要求却更高、服务周期短，人员周转频率高、服务难度较大，服务程序相对复杂、游客自由度高，服务要求变化大”四大特点。根据这些类型和特点介绍了散客游对导游的服务要求。最后说明了散客导游服务的标准化程序，包括接站服务、导游服务及送站服务。

思考与练习

一、多项选择题

1. 散客旅游业务的类别主要有(　　)。

A. 单向委托业务　　B. 旅游咨询业务

C. 选择性旅游业务　　D. 自主旅游

2. 散客单向委托业务包括(　　)。

A. 散客来本地旅游的委托　　B. 散客赴外地游的委托

C. 散客在本地的单项委托业务　　D. 散客出境单项委托业务

3. 散客旅游同团队旅游的主要区别包括(　　)。



A. 旅游行程的计划与安排不一样　　B. 价格不同，付费方式不同

C. 自由度不同　　D. 旅游人数不同

二、填空题

1. 向散客提供______服务是扩大产品销售和提高经营收入的一条重要渠道。

2. 散客游多为个人单独出游或小家庭、亲友结伴而行，同团体游相比，体现出____的特点。

3. 散客类型一般有两种：一是_________；二是一个家庭或几个亲朋好友，或临时组织起来的不足 10 人的散客旅游团。

4. 散客导游员则受旅行社的委托接待他们或帮助办理有关委托事项，涉及导游员的服务通常有_________、_________和_________。

5. 散客导游员提前_____分钟抵达集合地点，引导散客上车。

三、判断题

1. 旅游者旅游目的地旅行社应在接到外地旅行社委托后 24 小时内发出能否接受委托的通知。（　）

2. 散客通常要求旅行社只要能为其安排安全、舒适、丰富多彩的旅游线路，对旅行手续安排时间并不关心。（　）

3. 导游若接乘飞机而来的散客或散客团，应提前 30 分钟到达机场。（　）

四、简答题

1. 简述散客旅游业务的类型和特点。

2. 简述散客导游服务的类型和特点。

3. 简述散客导游服务流程。

五、案例分析题

一散客旅游者去某旅游景区旅游，因对该景区不熟，所以聘请了当地一家知名的旅行社的一位导游员。一路上导游员带领他参观游览，兴致颇高，他对这位导游员的讲解艺术甚为满意。可是当他要离开某风景区时，听到旁边有游人谈论起另一景点，于是产生疑虑，后来一打听才知道，那是一个一般旅游团必去的重要景点，导游员却没带自己去。该导游和其旅行社的信誉在他心里大打折扣。

问题：为什么说导游是旅行社的形象名片？

北京大学出版社版权所有
禁止转载

第 8 章　导游规范化服务流程(五) 景点导游员服务要点

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 了解景点讲解员的类型及分类 (2) 掌握各类景点导游服务要点	能够运用所学知识完成模拟导游景点讲解

导入案例

南郭寺讲解员——周法天

周法天，甘肃省天水市名胜南郭寺公园讲解员，甘肃省十佳讲解员之一。他生于 1926 年，65 岁到南郭寺当讲解员，工作至今，为中国年龄最大的旅游讲解员。著名学者、楚辞研究专家文怀沙先生称他为"南郭寺一绝"，南郭寺里原有"三绝"，而他被誉为"第四绝"。他曾被中央电视台《东方时空》采访报道，而后诸多媒体都相继报道了他的事迹。1991 年春天由银行退休后，周法天经人介绍到南郭寺，凭着对家乡历史文化的一往情深，年近古稀的周法天先生经过反复思考，做了一名讲解员。"看似寻常最奇崛，成如容易却艰辛"。要讲好南郭寺就要对天水历史文化有深切的了解，于是周法天先生买来了《辞海》，订阅了有关杂志，竭力搜集有关资料、书籍，并躬身亲自登门向有关人士请教。就这样他将讲解当作一个"社会大课堂"，边学习，边讲解，边总结。



图 8-1　南郭寺讲解员周法天

(图片来源：http://www.97ls.com/2012/0312/55935_22.shtml)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

春华秋实，功夫不负有心人。周法天老人硬是凭着一颗对祖国、对家乡的挚爱之心，凭着“老当益壮，宁移白首之心”的坚强意志，在导游讲解这片天地里开辟出一块新的绿洲。他的讲解并非照本宣科，或依景说景，他是将导游讲解看作一个社会的“大课堂”，将历史与现实、文物古迹与民间传说、风土人情及其民族道德精神、人文精神巧妙地结合起来，通过联想和激情演说来感染人、启发人、教育人。周老的讲解还有一大特点，就是在他的讲解中常常赋予文化古迹以时代精神和人文精神。

周老认为，作为一名弘扬祖国历史文化的讲解员，在某种意义上来说，就是站在国家和民族的位置上向人们介绍讲解中华民族的历史文化，因此在旅游讲解这个讲坛上更要体现中华民族“富贵不能淫，贫贱不能移，威武不能屈”的不亢不卑，一身正气的民族精神。导游讲解不仅是一项工作，要想做好它，就要将它看作是一项神圣的事业，从而在其中追求一种乐趣、一种艺术。于是，他从讲演的声调的抑扬顿挫，吐字的清晰及力度、手势的穿插、语言的幽默风趣和准确亲切性上又进一步琢磨，力求完美。他常说，“讲演效果一定要像白居易的诗云：‘转轴拨弦三两声，未成曲调先有情。’那样，在很短的时间内就能立刻抓住游客的思绪，让游客跟着演讲者的思绪走，让他们越听越爱听。”

20 多年过去了，他先后接待游客 500 多万人次。同时，他还编写了《天水南郭寺》一书作为讲解材料，培养了一大批年轻的优秀讲解员。周法天说：“我年龄大了，身体远不如以前，刚开始讲的时候，一天曾经讲过 11 次，现在每天只能中午和下午各讲一次。但是，只要游客需要，我会一直干下去。”

资料来源：http://baike.baidu.com/view/9932434.htm?fromTaglist

北京大学出版社版权所有 禁止转载

8.1　景点导游员的类型

8.1.1　景点导游员概述

景点导游员，亦称定点导游员或讲解员，是那些在博物馆或重要旅游景点为旅游者进行景游讲解的人员的统称。与领队、全陪、地陪的多元服务内容相比较而言，其服务呈现出单一性的特征，即单纯的讲解服务。游客对这类人员的讲解要求甚高。然而，在我国，由于景点讲解员普遍学历层次较低，知识水平有限，一些景点讲解员存在这样的观念和行动的误区，即认为“我是这一景点的讲解员，只需了解这里的景点特征，背好景点导游词即可”。这便是我们听到一些地方定点导游讲解时，存在讲解干巴枯燥、罗列数字，不顾游客的情绪变化，而“埋头苦干”“赶任务”的现象的原因。

实际上，景点导游员在讲解中应该与游客之间进行互动，即调动一切手段，运用口头语言、书面语言、肢体语言、副语言等各类信息符号，主动地用语言打动、影响客人；同时主动迎接客人赞许的目光，搜寻客人疑惑的信号，主动询问还有什么需要的信息，同时也从客人的不满、厌烦情绪中检讨自己讲解的不足，调整讲解的内容和形式，改善这种信息互动，形成良性的互动环境。

另外，景点讲解员面对讲述对象“以不变应万变”的面孔和声音需要改变。景点讲解



员面对的游客是出自不同阶层、不同职业、不同文化修养、不同国籍、不同性别、不同年龄，如果讲解“一视同仁”，很难使讲解与客人产生共鸣。如果针对专家、学者和“中国通”讲解时，要求语言品位高，讲解规范、慎重，专业术语运用恰当等，有一定的学术研讨性，则听众就会欣欣然；而对文化水平低的旅游者，语言则要求通俗化，讲解则需浅显易懂，传递普及性的知识和内容。针对不同客源国的客人，除了要了解客源国的历史文化外，还要了解他们的思维方式，这样才能达到预期的效果。例如，参观一个展示我国改革开放取得巨大成就的展览馆，讲解员通常会采用纵向比较法进行讲解，即过去什么样，与过去相比我们取得了怎样的辉煌成就。讲者充满自豪，可若是日本的旅客听后会反应平淡，因为这种与过去作比较的解说方式不大合乎日本人的思维习惯。但如果采用纵向讲解同时，横向比较与先进发达国家和地区的距离，显示出已赶超了世界先进水平，或虽然还存在差距，但我们正以百倍的信心努力缩小这个差距，客人则会纷纷赞扬：“你对你的国家的未来充满了信心，令人钦佩！”“你们真了不起！”

毋庸置疑，景点讲解员的服务单一性的特点不能理解为简单，相反，景点讲解员讲解内容的生动性、灵活性、专业性、准确性及副语言(体态、动作、音质、仰扬、停顿、语速等)运用的要求更苛刻，因为其他导游员讲解弱一些可以用其他服务弥补，而定点导游则没有能弥补的机会。基于此，西方在对导游员进行分类时，把博物馆讲解员这类定点导游员划为级别最高的导游翻译人员。

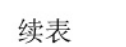
8.1.2　景点导游员的分类

我们对景点导游员分类主要是根据旅游资源(旅游景点)的类型进行划分的，这种分类方法较利于定点导游员为自己的解说进行正确定位，根据自然资源类型的独特性和规律性组织讲解。根据《旅游资源分类、调查与评价》(GB/T 18972—2003)的标准化规定，旅游资源分为“主类”“亚类”“基本类型”3 个层次。每个层次的旅游资源类型有相应的汉语拼音代号(表 8-1)。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

表 8-1　旅游资源分类表

主类	亚　类	基本类型
A 地文景观	AA 综合自然旅游地	AAA 山丘型旅游地；AAB 谷地型旅游地；AAC 沙砾石地型旅游地；AAD 滩地型旅游地；AAE 奇异自然现象；AAF 自然标志地；AAG 垂直自然地带
	AB 沉积与构造	ABA 断层景观；ABB 褶曲景观；ABC 节理景观；ABD 地层剖面；ABE 钙华与泉华；ABF 矿点矿脉与矿石积聚地；ABG 生物化石点
	AC 地质地貌过程形迹	ACA 凸峰；ACB 独峰；ACC 峰丛；ACD 石(土)林；ACE 奇特与象形山石；ACF 岩壁与岩缝；ACG 峡谷段落；ACH 沟壑地；ACI 丹霞；ACJ 雅丹；ACK 堆石洞；ACL 岩石洞与岩穴；ACM 沙丘地；ACN 岸滩


续表

主类	亚　类	基本类型
A 地文景观	AD 自然变动遗迹	ADA 重力堆积体；ADB 泥石流堆积；ADC 地震遗迹；ADD 陷落地；ADE 火山与熔岩；ADF 冰川堆积体；ADG 冰川侵蚀遗迹
	AE 岛礁	AEA 岛区；AEB 岩礁
B 水域风光	BA 河段	BAA 观光游憩河段；BAB 暗河河段；BAC 古河道段落
	BB 天然湖泊与池沼	BBA 观光游憩湖区；BBB 沼泽与湿地；BBC 潭池
	BC 瀑布	BCA 悬瀑；BCB 跌水
	BD 泉	BDA 冷泉；BDB 地热与温泉
	BE 河口与海面	BEA 观光游憩海域；BEB 涌潮现象；BEC 击浪现象
	BF 冰雪地	BFA 冰川观光地；BFB 长年积雪地
C 生物景观	CA 树木	CAA 林地；CAB 丛树；CAC 独树
	CB 草原与草地	CBA 草地；CBB 疏林草地
	CC 花卉地	CCA 草场花卉地；CCB 林间花卉地
	CD 野生动物栖息地	CDA 水生动物栖息地；CDB 陆地动物栖息地；CDC 鸟类栖息地；CDE 蝶类栖息地
D 天象与气候景观	DA 光现象	DAA 日月星辰观察地；DAB 光环现象观察地；DAC 海市蜃楼现象多发地
	DB 天气与气候现象	DBA 云雾多发区；DBB 避暑气候地；DBC 避寒气候地；DBD 极端与特殊气候显示地；DBE 物候景观
E 遗址遗迹	EA 史前人类活动场所	EAA 人类活动遗址；EAB 文化层；EAC 文物散落地；EAD 原始聚落
	EB 社会经济文化活动遗址遗迹	EBA 历史事件发生地；EBB 军事遗址与古战场；EBC 废弃寺庙；EBD 废弃生产地；EBE 交通遗迹；EBF 废城与聚落遗迹；EBG 长城遗迹；EBH 烽燧
F 建筑与设施	FA 综合人文旅游地	FAA 教学科研实验场所；FAB 康体游乐休闲度假地；FAC 宗教与祭祀活动场所；FAD 园林游憩区域；FAE 文化活动场所；FAF 建设工程与生产地；FAG 社会与商贸活动场所；FAH 动物与植物展示地；FAI 军事观光地；FAJ 边境口岸；FAK 景物观赏点
	FB 单体活动场馆	FBA 聚会接待厅堂(室)；FBB 祭拜场馆；FBC 展示演示场馆；FBD 体育健身馆场；FBE 歌舞游乐场馆
	FC 景观建筑与附属型建筑	FCA 佛塔；FCB 塔形建筑物；FCC 楼阁；FCD 石窟；FCE 长城段落；FCF 城(堡)；FCG 摩崖字画；FCH 碑碣(林)；FCI 广场；FCJ 人工洞穴；FCK 建筑小品
	FD 居住地与社区	FDA 传统与乡土建筑；FDB 特色街巷；FDC 特色社区；FDD 名人故居与历史纪念建筑；FDE 书院；FDF 会馆；FDG 特色店铺；FDH 特色市场
	FE 归葬地	FEA 陵区陵园；FEB 墓(群)；FEC 悬棺
	FF 交通建筑	FFA 桥；FFB 车站；FFC 港口渡口与码头；FFD 航空港；FFE 栈道
	FG 水工建筑	FGA 水库观光游憩区段；FGB 水井；FGC 运河与渠道段落；FGD 堤坝段落；FGE 灌区；FGF 提水设施

北京大学出版社版权所有 禁止转载



续表

主类	亚　类	基本类型
G 旅游商品	GA 地方旅游商品	GAA 菜品饮食；GAB 农林畜产品与制品；GAC 水产品与制品；GAD 中草药材及制品；GAE 传统手工产品与工艺品；GAF 日用工业品；GAG 其他物品
H 人文活动	HA 人事纪录	HAA 人物；HAB 事件
	HB 艺术	HBA 文艺团体；HBB 文学艺术作品
	HC 民间习俗	HCA 地方风俗与民间礼仪；HCB 民间节庆；HCC 民间演艺；HCD 民间健身活动与赛事；HCE 宗教活动；HCF 庙会与民间集会；HCG 饮食习俗；HGH 特色服饰
	HD 现代节庆	HDA 旅游节；HDB 文化节；HDC 商贸农事节；HDD 体育节
数 量 统 计		
8 主类	31 亚类	155 个基本类型

注：如果发现本分类没有包括的基本类型时，使用者可自行增加。增加的基本类型可归入相应亚类，置于最后，最多可增加 2 个。编号方式为：增加第 1 个基本类型时，该亚类 2 位汉语拼音字母＋Z，增加第 2 个基本类型时，该亚类 2 位汉语拼音字母＋Y

这样，景点导游便也有了地文景观(如四川自贡恐龙地质公园)、水域风光、生物景观、古迹和建筑类、休闲求知健身类和购物类等八个主类的定点讲解员。通常前四类景点中景点讲解员较为集中，本书就这四类景点讲解员的服务要领作一探讨，不同类型的景点导游应在讲解中区分景点的特征，做好专业性的讲解服务工作。

8.2　地文景观类景点导游服务要点

地文景观、水域风光、生物景观这三类旅游资源又统称为自然景观。这三类景点的导游员在对它们进行讲解时首先应引导游客领略这些景观共同的审美内容。

自然景观的美有形式美、独特的内容美和象征美三个层次。

(1) 形式美是指自然景观的形体、线条、色彩、观之能令人产生视觉美；对风声、雨声、涛声、瀑声、流泉声、鸟鸣声等大自然发生的各种自然声响，听之能令人产生听觉美；对植物花卉散发出的各种气味、嗅之能令人感到嗅觉美；对植物果实或某些山林特产，尝之能令人感到味觉美；对自然景观，触之能令人产生十分惬意的触觉美。总之，凡能给人以感官上的愉悦、心理上的惬意的任何景观的具体形式，就属于形式美。这是风景美的第一层次，导游员应达到这个基本的审美水平，同时在讲解中引导游客去听、去看、去闻、去尝、去触摸，让他们也能品味到自然的真味。

(2) 自然景观独特的内容美，是指这些景观具体的物象所表现出来的人类文明的程度，这种程度越高，物象的审美价值就越大。许多名胜景区的名称如九华山、张家界、华山、黄山，许多景点的名称如神女峰、姊妹峰、夫妻岩、望夫石、将军岩，一些风景区内有关掌故、传说，如河南登封嵩阳书院内的“汉武帝封将军柏”的传说故事等，都无不蕴含着

北京大学出版社版权所有 禁止转载



前人的主观理解和审美情感。它们是人类文化发展的产物，包含着一定的社会生活，不仅具有形式美，而且在内容上给人以智慧的启迪、道德的熏染和文化思想的教育。所以它是审美的第二个层次，导游员应给予这种启迪心智的讲述。

(3) 循着形式美、内容美向更深层次诱人深入，导游员应带领游客进入审美的第三层次，发掘那些通过形式表现出来的某些物体形象或意境的象征意义或象征美。例如，欣赏牡丹让游客感受她的雍容华贵；观赏莲花时让大家感受高洁；在竹海中畅游而欣赏竹子的刚直、虚心；请老人到苍松下留影，把顽强和长寿的祝福送给他们。

地文类旅游景观尽管有 13 种之多，但归结起来大部分属山地景观、因为山地是地貌的基本骨架。在旅游资源的概念中，山地是指以具有美感的、典型的山岳自然景观为主体，渗透着人文景观美，环境优良的山地空间综合体。

一个山地景区导游员不仅要懂得某一处山地的特色美，更应了解山地是构成风景的基本要素，是造景、育景的风景舞台。气象、气候、水体、植物、动物，均因不同的山地条件而呈现出不同的风景形态。例如，颐和园就是以万寿山和昆明湖等为造园的背景，同时它又远借西山群峰和玉泉山、玉峰塔来与昆明湖组成美丽的湖光山色图画。又如，承德避暑山庄就是在当地的丹霞地貌基础上建立起来的，同时又借罗汉山、棒槌山、鸡冠山、蛤蟆山、僧帽山等千姿百态的群山和蜿蜒曲折的武烈河的山水景色来丰富山庄的景色，使有限的山庄扩大到大自然中，给人以浓厚的山林野趣气氛。

山地景点导游员还应该了解山地所具有的科学研究价值。例如，云贵高原、桂林、阳朔、广东肇庆地带对研究岩溶学和岩溶地貌具有的典型意义；丹霞山、武夷山是研究丹霞风光典型场所；黄山、华山是研究花岗岩地貌特点的场所；峨眉山地层丰富；中岳嵩山是地质代“五世同堂”的活标本。这些山地是研究地球发展历史、地质变迁和自然地理发展规律的“天然地质博物馆”，在地质、地貌、气候、植被、动物、土壤等研究领域中，表现出丰富的科学内涵。

山地往往拥有丰富的文化遗产。中国是一个历史悠久、文化灿烂的国家，许多山地有着悠久的开发历史，因而使许多山地积淀有丰富的历史古迹和文化艺术。这不但反映了我国深邃的历史文化渊源，具有重要的社会历史价值，而且在艺术、建筑和工程史学等方面也具有重要的学术价值，因此人们把这些名山誉为“历史文化宝库”。

许多山地还是自然保护区和风景名胜所在地，绚丽多姿的山地景观不仅属我国的旅游资源，很多还具有世界意义。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

8.2.1　科学突出山地景观的类型和成因

山地景观有五种类型，分别是花岗岩名山景观、溶岩山水景观、丹霞山地风光、砂岩峰林峡谷地貌、火山地貌景观。

花岗岩名山在我国有黄山、华山、泰山、衡山、九华山、三清山、天柱山等。这些景区的导游员就要告诉游客这些名山景观特点是主峰明显、群峰族拥，峭拔危立，雄伟险峻。其形成的原因如下：花岗岩是由地幔上部的酸性岩浆，侵入地壳内部的破裂层，经冷却后凝结而成。花岗岩形成后，又受地壳上升运动的影响，使花岗岩地层和它上面原有地层同时上升成为山，当它上面的原有地层被全部风化侵蚀掉以后，便成为单一的花岗岩山体。



花岗岩体在地壳升降运动中，在高温高压的作用下，常常发生断裂上升而成为断块山。如果断裂的强度大，上升的幅度便很高；如果断裂的角度大，则上升后形成的坡度就很陡；这两个条件同时具备，便形成如前所述的花岗岩山地景观。



图 8-2 世纪冰川溶洞景区讲解服务

(图片来源：桂林圈旅游网)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

花岗岩岩体在由岩浆到冷凝成花岗岩的过程中，会出现很多相互垂直的裂隙(节理)，正是这些岩石裂隙，将花岗岩体分割成许多接近长方体或近似于方体的岩块，这些岩块垒叠而成山体。在长期的风化侵蚀影响下，岩体主要是沿着裂隙而被破坏和崩溃的，结果形成悬崖峭壁，孤峰突起或石柱林立的景观。

当游客驻足普陀山的“二龟听法”和“风鼓石”，抑或是九华山“观音峰”并对这些景点质疑时:“这个花岗岩山体的景致为什么是球状而不是长方体或正方体呢？”景点导游又要从花岗岩的成分构成给游客科学地解答这些特殊景致的成因。即要告诉游客花岗岩主要成分是石英、长石、云母等许多坚硬的粒状矿物晶体组成，但当它裂隙分割成岩块之后，其棱角便逐渐模糊起来，甚至方形石块被风化为球状石块，这种现象叫作球状风化。球状风化是花岗岩体最普遍的自然现象，球状风化的结果，常形成馒头状的主峰和各种形态的石块，形成浑圆的石墩、石蛋、石柱、石壁和许多令人叹为观止的奇景，如黄山的“猴子观海”“仙人指路”。这种景观在花岗岩丘陵地区表现得尤为普遍，如厦门的“万石岩”“鼓浪屿”，海南岛的“南天一柱”“鹿回头”等。我们大家见到的“二龟听法”“风鼓石”“观音峰”均属此类。

张家界、武陵源景区是典型的砂岩峰林峡谷地貌，如果你是这两处景点导游，则要向游人讲解重点讲解其核心地貌。这种地貌发育在纯石英砂岩构成的山区，其形成的古地理环境是滨海海滩的沉积经过挤压胶结而成砂岩，因受地壳上升运动而成陆地，又经过剧烈的地壳上升运动而进一步抬升成丘陵山地；后来经过长期雨水冲刷切割，高山不断风化、侵蚀、岩层逐渐崩解剥落，河谷慢慢深切，河流又将风化而成的泥沙运往遥远的大海，于是便形成了一大片紫红色石英砂岩峰林和一条条纵横深切的沟谷，故称砂岩峰林峡谷地貌。由于它的地层基本上保持了原始水平状态，各岩层之间不易发生重力滑动，所以能形成坡度不大，但却能高耸入云的座座山峰，如金鞭岩、梭标岩、定海神针、五女拜帅、天书宝



匣等造型景观。这类景观的特点是：奇峰林立、造型生动、沟谷纵横、植被茂密。更神奇的是这类景观与云雾、植物、水等配合构成的综合景观美。这也正是张家界、武陵源景区成为世界自然遗产的原因。大家看到的张家界的砂岩峰林峡谷与繁茂的原始次生林所组成的美丽而神奇的天然画卷，确实让人叹为观止。



图 8-3　普陀山磐陀石

(图片来源：http://image.haosou.com)

北京大学出版社版权所有
禁止转载

8.2.2　突出山地景观的各类造景功能

所谓因地造景是指山地风景的总特征，是直接或间接由该山地的地貌特点构建起来的。即某个构成景观的首要条件的形态、数量、规模、组合方式及分布的空间位置造成的美感。这便是通常人们总结山体景观雄、险、秀、幽、旷、奥、奇七方面的特征。例如，“华山天下险”是由于华山五座山峰座座如立，这种垂直断裂上升的首要条件决定了华山风景险峻的总特征。而“峨眉天下秀”，秀在其山体轮廓线波状如眉，轻快流畅；云雾很多，缭绕着连绵起伏、植被茂密的山体。而登临黄鹤楼远眺：平畴无垠、水面坦荡、视野开阔，可极目天际，只见“孤帆远影碧空尽，唯见长江天际流”的旷远之美。

有些山地不止一个风景总特征，可能有两个或两个以上的风景总特征，景点讲解员务必要“指点迷津”。例如，讲解河南省伏牛山脉的石人山景区，就要点出其“雄”“秀”的双重特征：雄在主峰拔地冲天，端然稳坐于群山之间，显得稳重磅礴；秀在植被茂密，遍山杜鹃。

因时造景的功能是指山体景观在一年四季交替，阴、晴、雨、晦天气现象和各种动态环境变化时所生成的不同景观。所谓“春山如翡，夏山如翠，秋山如金，冬山如银”；又如泰山四大奇观的东看旭日东升，西观晚霞夕照，北望黄河金带，南看云海玉盘。景点导游要能够带领游客去听雨打芭蕉、风起松涛、幽林鸟语、寂夜虫鸣、看流云飞瀑、雨后飞虹。

因山而异的造景功能是指同为山地、山景会因山体的属性、位置、地貌形态、纬度位置、相对高度等不同而景色各异。明朝文学家杨慎在《艺林伐山》一书中对我国山地的概



括是：“玲珑剔透、桂林之山也；岩窳窔，巴蜀之山也；绵延庞魄，河北之山也；俊俏巧丽、江南之山也。”这是山景因山而异的典型写照，导游若能作如此对比讲解，便会诱发游客更大的游兴。清代魏源在观赏五岳后曾写道：“泰山如坐，嵩山如卧，华山如立，恒山如行，惟独衡山如飞。”这种横比增添了游览的广延性，游人听后就会感到导游服务物超所值。

8.2.3 突出山地景观与其他自然因素的组合

宋代著名画家郭熙说：“山无云则不秀，无水则不媚。”所以讲解山体景观时，一定要突出与该山体结合最紧密的其他自然因素。

例如，山地森林公园的特点是“山借树为衣，树借山为骨”“山以草木为毛发”；又如，杭州西湖“九溪烟村”之秀丽、幽静、幽深、幽雅景色特点便是由山、路、泉、树等配合而成的“重重叠叠山，曲曲环环路，叮叮咚咚泉，高高下下树”的写照。

8.2.4 突出山地景观与人文因素的组合

我国的名山很少是纯自然景观的；更多的是历史文化名山。导游在讲解中一定要注意联系历史、宗教、文化、现实、特产等人文因素。让山体景观中的悠远历史、灿烂文化、丰富遗存和景观一起留存在游客的心中。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



图 8-4 华山

(图片来源：http://image.haosou.com)

下面是一则山体景观的导游词——《华山导游词》，供大家体会山体景观讲解要领。

应用指引 8-1

华山导游词

各位女士、先生，在登临华山之前，我将华山的情况向各位先作一介绍。华山是五岳中的西岳，位于陕西省华阴市的城南。大约在距今 7000 万年时，那时还没有人类，我国境内的地壳运动非常剧烈，使得华山南北两侧各有一条断层线。华山北面的渭河平原，包括华阴市在内断裂下降，华山南侧也断裂下降到深达 500 米的鸿沟，唯独中间的华山却断裂上升。同时华山的东西两侧，又受到流水的剧烈切割，使得华山像切豆腐块儿似的整体上

升。这在地质学上叫作断块上升或地垒式构造。由于地壳运动时断裂的角度几乎接近 90 度，使整个华山断裂的角度很大，所以华山到处都显得陡峻；又由于华山断裂上升的幅度很大，达到近千米，所以华山便显得更高了。华山的主峰南峰海拔达到 2160 米，既高又陡，不就是险了吗？

再说华山内部，主要由东、西、南、北、中五座山峰组成，五峰簇拥、峰峰如立，正如古人所说的：华山“远而望之若华状。”在古代“华”与“花”字是通用的。这便是为什么它被叫作“华山”。古人又用“华山如立”这四个字通俗形象地描绘了华山地形的基本特征。

既然华山如立，登华山自然就艰险了。古人还以“华山自古一条路”来告诫大家，说的是从北到南，共约 10 公里的路程中，除华山脚下的玉泉院到青柯坪是属于峪谷青翠、鸟语花香、溪泉垂挂、风光幽静的地段外，从青柯坪往上直到五峰的所有路段，处处险峻。所以华山的风景主要特征是“险”。华山之险，处处存在。然而最险要的莫过于民谣所描述的“千尺殚、百尺峡、老君犁沟往上爬，上天梯，苍龙岭，鹞子翻身真危险，长空栈道吓破胆。”因此，游华山要十分注意安全。

古代生产技术落后，登华山全靠自己手足并用，而且“自古华山一条路”，艰苦而又危险。当时登华山的起点就是在华山脚下的玉泉院。玉泉院传说是宋皇佑年间隐士陈博所建，到清乾隆年间又重修。至今在西峰的东下边尚留存陈博的避诏崖；东峰的尽处有三茅洞，洞内有陈博像，洞外有甘露池；在东峰之下有一下棋亭，据传宋太祖赵匡胤曾在这里与陈博下棋，棋败，将华山输给了陈博。所有这些传说都告诉我们一点：华山是道教的洞天，是宋代隐士陈博修炼的地方。

今天，我们将沿着第二条登山大道上山，也就是从解放战争时期解放军攻克华山的路径上山。在解放战争时期，国民党的残余部队想据险而居，盘踞华山，我解放军某部战士在当地老乡带领下就是攀北峰而上，控制了北峰的险要处，全歼华山守敌。大家可曾看过电影《智取华山》？就是描写这次战斗的。今天，这里已经有了全封闭式的登山缆车，使我们可以从华山脚下一步登天地进入北峰地区了，但是要登上北峰及到达其他各个山头，仍需要依靠自己的步行了。有关各个具体的历史典故和传说，到时我再作说明。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

8.3 水域风光类景点导游服务要点

水域风光类旅游资源是风景河段、漂流河段、湖泊、瀑布、泉、冰川等的总称，又统称为水体景观，是专指由水体本身或以水为主与其他造景因素相融合而形成的具有旅游观赏价值的自然景观。

主要的水体自然景观类型有海洋景观、江河景观、湖泊景观、泉水景观和瀑布景观。水体景观的讲解要注意以下几点。

8.3.1 水体景观兼具多重作用

水体景观的生活、经济、生态资源作用尤为明显，它是具有多种功能的地理实体。

世界上很多民族都流传“人类源于河流”的说法，这是因为海洋、河流、湖泊为人们



的繁衍生息提供了丰富的资源和基本生存条件。水流运输功能为人们的出行、信息和物资交流提供了低廉而便利的交通条件。另外，自然界中一切固态和液态的物质中，水的热容量是最大的，这一特性对调节气候，绿化、美化环境和维持生态平衡，具有重大意义。这也便是世界上许多河流，如尼罗河、亚马孙河、密西西比河、多瑙河、莱茵河、恒河、长江、黄河等流域成为人类文明史的缩影的原因。教育和引导游客保护水资源，保护自己的生存环境，让水资源的多种功能长久地保留下去也是导游员义不容辞的责任。

8.3.2　水体景观的成因和特点

讲解水体景观是一定要讲解其成因和特点，如讲解湖泊时一定要讲解湖泊的成因。湖泊是指陆地表面比较宽的天然凹地中蓄积的停滞或缓慢流动的水体。湖泊按成因分为以下几类：因古代浅海湾湾口被泥沙淤积成的沙嘴或沙坎封闭而形成的湖泊叫泻湖(如杭州西湖)。因地壳运动所产生的凹陷盆地积水而形成的湖泊叫构造湖(如洞庭湖、鄱阳湖)；其中因断裂下降作用而形成的湖泊，叫断层湖，这是最为常见的湖泊(如滇池、洱海)。因火山喷发后，火山口洼地积水而形成的湖泊，叫火口湖(如白头山天池、台湾日月潭)。因火山喷发出来的玄武岩流阻塞了河道而形成的湖泊，叫火山堰塞湖(如镜泊湖、五大连池)。因原有河道淤塞变高，河水渲泻不畅，而逐步淤积而成的湖泊，叫河成湖(如洪泽湖)。因冰川的刨蚀作用而形成的冰蚀湖，或冰川在消融过程中，在冰碛物之间的凹地积水而形成的冰及碛湖，都叫作冰川湖(青藏高原上多此类湖泊)。因地表水或地下水对可溶性岩石进行溶解和搬运作用而形成的湖泊，叫溶蚀湖(如贵州草海、石灰岩溶洞内的一些湖泊)。因风力作用形成的叫作风成湖(如内蒙古毛乌素沙漠中的湖泊群)。此外，还有因人工建设而成的各种水库，也叫人工湖泊(如三门峡水库、千岛湖等)。小规模的人工水库也叫堰塘。按盐分的高低湖泊有淡水湖(鄱阳湖、洞庭湖、太湖、洪泽湖、巢湖为我国五大淡水湖)、微咸水湖、咸水湖和盐湖(青藏察尔汗盐池是我国的干盐湖，亦称固体盐湖，青藏公路有一段便道过此湖，被称为“万丈盐桥”)。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

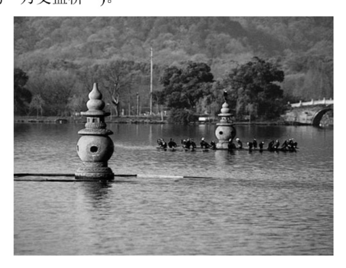


图 8-5　杭州西湖

(图片来源：http://travel.dahangzhou.com)



湖泊的排水功能也是划分的标准之一，按此标准有排水湖(淡水湖)和非排水湖(咸水湖)两大类湖泊。

另外，因为民族、地域和地方语言的差异，湖泊的称呼也千姿百态。内地多数汉族聚集区称为湖泊，太湖一带的人们称湖泊为荡、漾、塘；东北平原称泡子；内蒙古自治区称为诺尔淖或海；新疆有称库尔、库勒的；西藏地区则称错或茶卡。

8.3.3 水体的景观功能

水和山一样，是构景的基本要素，水体景观给游人的审美功能主要应包括形态美、影像美、声音美、色彩美、光象美、味美、功效美等。

形态美体现在水体以不同的形态表现出来，有海洋汹涌澎湃壮阔的动态美，“欲把西湖比西子，淡妆浓抹总相宜”的湖泊犹如美女娇媚宁静的静态美，也有“飞流直下三千尺”的垂直状和“浩浩汤汤，横无际涯”的平面状。

影像美是指由于水体的清澈透明，在光线作用下，万物映入水中的奇妙景观。宋代蓟北处士描写桂林山水诗曰：“水底有明月，水上明月浮；水流月不去，月去水还流。”袁枚盛赞兴安江景致时，分明是在写兴安江的白昼倒影：“江到兴安水最清，青山簇簇水中生，分明看见青山顶，船在青山顶上行。”

声音美则是水体在内应力、外应力的作用下，或受坡度影响而流动时所发出的声音给人听觉的冲击所产生的美感。这应该是人们游览水体景观的重要内容之一。导游员应让游客听涛声依旧，泉水叮咚，溪流潺潺，飞瀑轰鸣，湖水拍岸，感受或清越激扬，或清浊徐疾，或平静，或雄浑，或流畅，或高昂的节奏。让游客在观水体景观时去分辨瀑、溪、泉、潮带来的情与境。

色彩美是指透入水中的光线，受到水中浮悬物或水底沉积物及水分子的选择吸收与选择散射的合并作用，呈现出不同的颜色，给人以色彩美的享受。如九寨沟的五彩池、五花海和火花海等呈现的令人惊诧的多种色彩。

光象美则是水体自身的运动在光线的作用下产生的美妙光学效果。例如外滩的夜晚霓红灯与黄浦江水辉映成趣，凭添溢色流光和浪漫的色彩。而味美是指水质清冽甘甜，使水体成为酿酒、泡茶、饮料加工的理想水源；有的水体或饮、或浴、或医、或赏，有独特的功效而发挥出其功效美。

8.3.4 水体的风格炯异性

水体由于类型、自然组合条件、季节、气候等原因的不同，美的风格和具体内容也不同。要让游客懂得欣赏小水域的清秀，大湖泊的浩淼，秦皇岛潮水的温情和钱塘江潮汐的汹涌，欣赏黄河的源远流长，喜欢内陆河的难能可贵。

8.3.5 水体与自然、人文景观因素的组合

水体之美不仅源于各类水体景观本身，更在于它与各种造景因素的相互配合。既包括自然因素的地貌、动植物、天气、气候因素，也包括了人文因素中的建筑、历史和人类活动。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



例如，水与地形配合，加上历代文人骚客游览的题记、遗传的诗句和诸多历史故事，民间传说及悬棺之谜结合起来构成的长江三峡景区就是最好的典范。行驶在长江之上，吟诵着“朝辞白帝彩云间”的千古绝唱，听人娓娓讲述白帝城托孤的三国故事；欣赏着两岸雄、奇、险、秀、幽的山体美景，小三峡惊现“两岸猿声啼不住”这一人与自然和谐共存的生态状态；仰望悬棺，思索人们希求升天的轮回心理；看三峡库区沸腾的现代化建设场景——这种多种因素的天衣配合，怎不叫人兴叹呢！

又如，扬州瘦西湖本以瘦小清秀的水体为主要特征，乾隆南巡时，当地盐商在湖两岸竞相构建园林别第，形成了“两岸花柳全依水，一路楼台直到山”的风景画廊。

应用指引 8—2

黄果树瀑布导游词

黄果树风景名胜区以其雄奇壮阔的大瀑布、连环密布的瀑布群而闻名于海内外，并享有“中华第一瀑”之盛誉。黄果树风景名胜区位于贵州西线旅游中心安顺市西南45公里处，镇宁布依族苗族自治县境内，东北距贵州省会贵阳市150公里。景区以黄果树瀑布(图8-6)为中心，以瀑布、溶洞、地下湖为主体。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



图 8-6 黄果树瀑布

(图片来源：http://www.nipic.com)

风景区内有雄奇壮阔的黄果树大瀑布中心区、石头寨景区、天星桥景区、滴水潭瀑布景区、坝陵河峡谷访古景区、郎宫景区。外围有关脚瀑布、犀牛洞、观音洞等独立景点。

著名的黄果树大瀑布，是贵州第一胜景，中国第一大瀑布，也是世界最宏大壮观的瀑布之一。风景区内瀑布成群，洞穴成串，峰峦叠翠，植被奇特，伏流、溶洞、石林、石壁、峡谷比比皆是，呈现出层次丰富的喀斯特山水旖旎风光。黄果树瀑布落差74米，宽81米，河水从断崖顶端凌空飞流而下。瀑布对岸高崖上的观瀑亭上有对联曰：“白水如棉不用弓弹

花自散，虹霞似锦何须梭织天生成”，此乃是黄果树瀑布的真实写照。但黄果树瀑布的形态因季节而有变化，冬天水量小时，它妩媚秀丽，轻轻下泻；到了夏秋，水量大增，那撼天动地的磅礴气势，简直惊心动魄。有时瀑布激起的雪沫烟雾，高达数百米，漫天浮游，竟使其周围经常处于纷飞的细雨之中。瀑布后的水帘洞相当绝妙，134 米长的洞内有 6 个洞窟、5 个洞厅、3 个洞泉和 1 个洞内瀑布。游客穿行于洞中，可在洞窟内观看洞外飞流直下的瀑布。每当日薄西山，凭窗眺望，犀牛潭里彩虹缭绕，云蒸霞蔚，苍山顶上绯红一片，迷离变幻，这便是著名的“水帘洞内观日落”。

黄果树附近奇峰林立，溶洞密布，河流纵横。方圆 20 公里内，分布着 18 个大小不同、姿态各异的瀑布群，即“九级十八瀑”，著名的有陡坡塘瀑布、螺丝滩瀑布、银练坠瀑布、星峡飞瀑、滴水滩瀑布等。较大的地面瀑布多达 18 处，地下瀑布 14 处，千姿百态，变幻无穷，是中外罕见的瀑布群。

8.4 生物景观类景点导游服务要点

北京大学出版社版权所有
禁止转载

地球上的生物界是由动物、植物和微生物构成的。它们的活动和产物同人类经济文化生活有极为密切的关系，可为人类提供衣、食、住、行、医药和工业原料，同时对自然环境的改造和保持也有重要作用。

生物类旅游资源是把生物资源中具有旅游利用价值，能吸引旅游者、为旅游业所利用，并由此产生经济和社会效益的部分称为生物旅游资源，主要包括动、植物旅游资源。

动植物在风景区具有美化环境、装点山水、分隔空间、塑造意境的功能，并在维护大自然生态平衡方面也起着重要作用。讲解动植物景点，导游员一是要突出动植物科学研究价值，让讲解具有科普性、突出动植物景观的珍稀奇特性，使讲解具有吸引力；二是要突出它的地域分布特征，引发人们的追逐奇特的游兴；三是要突出景观的寓意美，让人们理解国花、市花等的象征意义。

8.4.1 科普性

世界上动植物资源种类繁多，并且动植物本身也会成为一个国家或地区的主要标志。如大洋洲的低等哺乳动物鸭嘴兽、大袋鼠，植物中的纺缍树、猴面包树，我国特有的熊猫、金丝猴等。这些动植物资源要么向人们展示生物进化过程的梗概和脉络，要么反映着自然环境和历史环境的变迁，要么向人们展示人类征服自然的力量，要么昭示人们面对自己的破坏致使物种灭失时的无奈、哀怨和忧患。

我国是动物资源十分丰富的国家。有陆地脊椎动物约 2000 多种，占世界全部总数的 10%；兽类 420 种，占世界总数的 11.2%；鸟类 1166 种，占世界总数的 15.3%；两栖爬行类 510 种，占世界总数的 8%。植物有 32000 多种，其中裸子植物 240 余种，占世界总量的 30%；被子植物约 25000 种，仅次于马来西亚和巴西，居世界第三位。

动植物科普方面的讲解还应包括动植物的分类、分布和作为旅游资源的特征。





图 8-7　面包树

(图片来源：http://www.nipic.com)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

8.4.2　珍稀奇特性

人们对动、植物的关爱主要是喜欢动物形态、习性、繁殖、迁徙及活动的奇特性和趣味性，注目稀有的、稀少的、甚至濒于绝灭的物种。如台湾高雄的“蝴蝶山谷”和云南大理的蝴蝶泉、广西的黑叶猴、武夷山的“角怪”、峨眉山的“弹琴蛙”等。关注植物中极具观赏性和科研价值的“世界化石植物”的孑遗树种，如银杏、银杉、水杉、珙桐、水松、台湾松等都属于珍稀奇特性的资源。

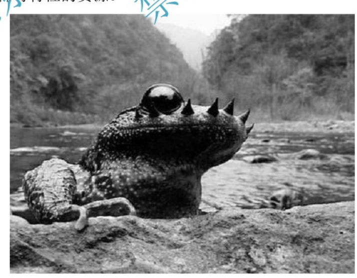


图 8-8　武夷山的“角怪”

(图片来源：http://image.haosou.com)

动植物的奇物还在宗教和图腾崇拜中，一些动植物成了人们尊崇的神灵，如科伦坡的神鸟，泰国之于神象，印度、尼泊尔之于神牛、神猴，菩提树之于佛教等都带有宗教性的



神秘而奇特。

8.4.3 地域分布特征

动植物因气候带、海拔高低，降水量多少，山脉走向而形成丰富多样的分布特点。这些动植物以其形、色、声、香、古、幽、光、影、奇的景观特征展示着美，让人们欣赏动物中形体高大的象、棕熊，体态典雅华贵的长颈鹿，色彩斑斓的金丝猴、斑马、火烈鸟、孔雀，憨态可掬的大熊猫、狗熊，动物歌唱家画眉、八哥；欣赏不同植物间各具特色的花、果、叶、形。

8.4.4 寓意美

观赏虎类会给人以王者风范之感，被誉为“沙漠之舟”的骆驼则包含吃苦、耐劳、坚韧的寓意。我国人民自古就有通过植物来寄托感情和理想的民族特性，如“岁寒三友”——松、竹、梅；“园中三杰”——玫瑰、蔷薇、月季；“花中四友”——山茶、梅花、水仙、迎春；“花中四君子”——梅、兰、竹、菊。人们借苍松表示高洁、刚强、长寿；以梅表达坚骨、孤高；以荷表示洁身自好。不但评出了传统十大名花，各省、自治区和直辖市或各城市还据其寓意选定了自己的省花、区花和市花。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

知识链接 8-1

表 8-2 中国传统十大名花

品　名	誉　称	栽培历史/年	著名产地
梅花	雪中高士	2500	杭州、无锡
牡丹	花　王	1500	洛阳、菏泽
菊花	花中隐士	2000	北京、上海
兰花	空谷佳人	2500	广州
月季	花中皇后	1000	北京、常州
杜鹃	花中西施	1500	云南、西藏
山茶	花中妃子	1500	云南、浙江
荷花	花中君子	3000	武汉、杭州
桂花	花中仙客	2500	江苏、湖北
水仙	凌波仙子	1200	漳州、上海

8.5 古迹建筑类景点导游服务要点

旅游资源中，古迹建筑类、消闲求知健身类和购物类均是由人类所创造，是能够激发人们旅游动机的物质财富和精神财富，故统称人文旅游资源。该类资源具有明显的时代性、民族性、思想性、艺术性等共性特征。讲解时先要指出这一点。



古迹建筑类景点种类最多，涉及知识面博大精深，为这类景观提供服务的景点导游最集中、数量最多。通常古建筑、人类文化遗址、宗教建筑、园林艺术、民风民俗村落、街区和博物馆等景点都配有讲解员。这些景点的讲解员要用横、纵比较的方法找准切入点，使讲解有知识性、趣味性和针对性，重点突出，有声有色，谐趣横生。

8.5.1 古建筑导游服务要领

在几千年的文明史进程中，中国建筑形成了有别于希腊、印度和西方的独特的建筑体系和建筑结构。游客们参观的古建筑形态很多，上至帝王都城，下至百姓居所，有宗教建筑，更有民间的民居、民宅、庭院等建筑形式。但无论何种古建筑，均以木结构建筑为主体，在主体的布局上，明显地分为台基、墙柱构架、屋顶三个部分。因此，导游讲解古建筑时便有了切入点，可从台基讲起，层层递进，犹如剥笋，由台基而进入木架结构，由木架结构而引出大屋顶，翘角飞檐。要把榫卯结构和斗拱这类中国古建筑的独特创造讲深、讲透、讲明白，这样游客的印象会是清晰而深刻的。



北京大学出版社版权所有 禁止转载

图 8-9 北京故宫

(图片来源：http://travel.sina.com.cn)

在讲解中，导游员要让客人了解如何欣赏古建的知识。例如，木架结构建筑各构件之间的连接采用榫卯，即连接部分挖空凹进去的部分是卯，而与之相应的凸出部分，插入卯完成连接的部分叫榫。我们的先民在 7000 年前的浙江余姚河姆渡文化的建筑中就开始使用这种结构。古建筑中的载重部分是木质立柱，区别于西欧普遍使用的“垒石”和“砌拱”承重。这是影响我国古建筑外在形式的根本条件。我国古建筑的基本单元是间(四根立柱围着的空间)；但就建筑来说(一座宫殿、一座寺院、一座住宅等)，它的基本单元则是“院”，指四面房屋或墙壁围绕而成的空间。所以古建筑群差不多都是由大小不一的“院”串联或并联而成。

再有就是导游还要讲出古建筑的特色。例如，山西乔家大院和王家大院这些院落单从外看仅是一个个民居建筑群，看不出什么，而要进到里面去，则让游客惊喜不迭。为什么

呢？这便是中国建筑对外封闭，对内开放，排列有序、有矩的特色。

中国古建是一项综合艺术，讲解时还要将建筑技艺、雕塑、匾额等有特色的地方指点给游客。

8.5.2　早期人类文化遗址讲解要领

这类景点重要介绍遗址的发现过程(代表性的文物如遗骸化石，使用过的工具等)及其考古意义。



北京大学出版社版权所有
禁止转载

图 8-10　安阳殷墟

(图片来源：http://scenic.fengjing.com)

8.5.3　宗教建筑的讲解要领

1．佛教建筑艺术的讲解要领

第一，要改变佛教建筑艺术的导游员中存在讲故事多、讲知识少，且讲述的往往是些道听途说，似是而非的问题的不规范做法。讲好有关佛教建筑的基本知识和艺术风格。

第二，随着游客文化素质的提高，对佛教的一些知识，如寺院的大门到底是三门还是山门，佛的手印表示什么等都想要了解，会提出一系列问题。讲解员要适当讲解一些佛教常识，或应准确回答游客的问题。讲解员自身要储备足够的佛学、佛教及佛教造像的基本知识。

第三，讲解中一定要注意点、面结合，面要展得开，历史背景和轮廓要勾画清楚、明白；点要讲得深，讲得透，讲出特点，讲出美之所在。

第四，讲解中要注重共性和个性的结合，既要讲出中外同类景点的共性，更要在本地景点的个性特色上下功夫。

第五，佛教建筑艺术专业性强，而各人的情况却因文化修养、审美兴趣而有别，导游员讲解中要注意与游客交流艺术感受，再现或部分再现艺术的创造意图，让客人有触觉艺术的真实感受。

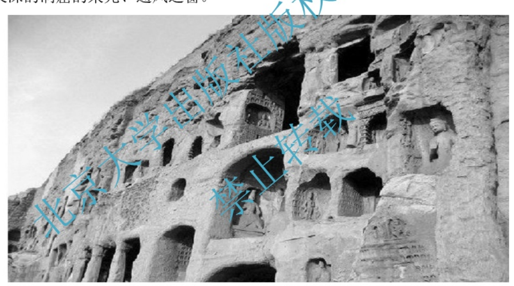


讲解佛教建筑艺术基本常识和艺术风格重点应包括以下几个方面。

1) 龛窟

在岩石表面雕刻出来，浅凹进去的阁称龛；在洞内雕塑的称窟；在岩石表层直接雕刻的称摩崖石刻。石窟是佛教建筑的一种，我国东起江浙，西到新疆，南起云贵川，北到山西和辽东，至今仍保留着数以百计的石窟(刻)群，石窟(刻)。它们不像木结构建筑的寺院，可以建在任何地方，它在山地开凿，故石质的恒久性和便于开凿性就成为其选址的根本条件。为取得优美的景色和方便生活用水，多数石窟(刻)皆依山面水而建。最初的石窟大多是利用天然洞穴；但天然洞穴适合建造石窟的并不多，加之天然洞穴规模和数量的不足，所以，石窟主要靠人工开凿。为了减少开山的石方，开凿洞窟往往选择陡坡和悬崖峭壁。

开凿洞窟很复杂，工匠们经过多年摸索总结出一套经验：按照自上而下，自外而内的顺序，即先从门洞的上部开始，沿门洞引进水平线或中线，进入门洞后，再自上而下大面积开凿，先从岩面上放样施工，逐步向内推进。这样施工留下的缺口就成了洞窟的“明窗”，是既大又深的洞窟的采光、通风之窗。



北京大学出版社版权所有 禁止转载

图 8-11 敦煌莫高窟

(图片来源：中国华夏文化遗产网)

此外，各地石窟开凿过程中对排水的处理都极为重视，有许多独特的创造，使得这些石刻在千年之后还保存完好。例如，乐山大佛在佛头的发髻里筑建了三条排水系统，让雨水从大佛的背后流掉。把这些知识讲给游客，便会陡增他们的游兴，他们会到处找各个石窟的排水道，同时也解决了游客们欣赏石窟时发出的惊叹“这些石窟是怎么开凿出来的”等问题。

2) 佛教寺院

这类建筑是佛教建筑最普遍的存在形式之一。寺，本为汉代从事某项具体工作的中高级官署的通称。中国第一个佛教寺院白马寺，最初也不过是安置外国僧人的地方，类似现在的国宾馆；后逐步变为僧人居所的专称，成为僧人修持佛法和弘扬佛教教义的场所。

印度佛教徒早期的活动场所多为山中的石窟或居室，其中放置着佛的象征物——塔，

供僧人礼拜。随着希腊文化艺术和神话传说，特别是造像艺术传入南亚次大陆后，印度佛教徒认识到造像艺术在弘扬佛法中宣传的优越性，于是大造各种佛像、菩萨像及各种神像。这样，由礼拜塔转向礼拜神像，安置佛的寺、殿也就顺理而兴。西方的教堂是专用的，很难挪作他用，具有区别于民居民宅的鲜明建筑特征；而佛教一传入中国，走的就是改造官署、民宅为寺的路，故中国佛教寺院建筑具有与中华民族古建筑相似的特点。

(1) 多为木结构建筑。

(2) 斗拱是木架构的关键，大屋顶、飞檐与其他木结构古建相同。

(3) 中心定位，均衡设计，以中轴线为主，成四合院布局，向纵深扩展。以正殿为中心，前后二殿烘托，左右有配殿，多数是一正两厢，钟、鼓楼列于两侧。

(4) 注意自然美和寺院周边环境，多见园林景观。

(5) 重色彩和装饰，屋顶流丹溢彩，花墙非雕即画，藻井彩绘与诸菩萨相得益彰。



北京大学出版社版权所有
禁止转载

图 8-12　南雄市大雄禅寺

(图片来源：http://rhs.fjsy.net)

3) 佛塔

塔是佛教建筑的一种类型，我国古代译作浮图或佛图、浮屠，是用来供藏佛骨的，带有僧人坟墓的性质。它的形式是在台基之上置一圆形覆钵，上立刹杆。因内有佛的舍利子，成为佛教徒礼拜的对象。以局部代全体，佛塔也称“刹”，后佛寺亦称为“刹”。塔也随佛教一起传入了我国。

塔传入我国后发生了很大变化。首先，用途增多。专藏舍利子的塔叫舍利塔；藏经卷、经书之用的塔称为藏经塔，建在城市的东南方位或水口处，以使文风鼎盛、财源广进等；与风水相关的有文风塔、文星塔、文峰峰、奎星塔等。还有演变成完全与佛教无关作为风景点缀或实用性质的塔，如北大未名湖畔的博雅塔为水塔，杭州六和塔属导航塔。其次，塔的形制增多了。形状有圆、方、六角、八角、十二角塔，材质有木、砖、石、金属造塔。在中国，几乎找不到完全一样的塔(双塔、三塔、列塔除外)。





图 8-13 西安大雁塔

(图片来源：http://quzhou.19lou.com)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

汉化佛教的塔，主要包括地宫、塔身和塔刹三部分。地宫是中国式佛塔特有的结构，是用砖石砌成的不同形状的地穴，大都建在地面以下，也有一半在地下，一半在塔内的。地宫主要是用来埋藏佛舍利，还常埋有佛经、珍宝及其他器物。法门寺的地宫内就有舍利子和许多十分精美的唐代金银、丝织物等珍品。塔身包括塔基和塔身两部分。塔基是整个塔的基础，覆盖在地宫上。塔身是塔的主体，内部分实心和空心两种。中空的一般能登临远眺。

塔的层数也颇有讲究，但各佛经说法不一，其中也有矛盾之处，一般是最多的 13 层。象征释迦涅槃后的是七宝塔，以下大抵是菩萨七层、缘觉六层、罗汉五层、“不还果”果位者三层(小乘佛教罗汉果的第三位)、“一来果”两层、“预流果”一层。

塔刹就是塔的顶子，有尖、圆之分，有用石砌的，也有用金属制作的，形式多样。“刹”的意思是土田，代表一尊佛所掌管的一片国土，也称为佛国。佛寺称“刹”就是由这个含义而来。塔刹也是由刹杆直贯串联的刹座、刹身(刹杆)和刹顶三部分组成的。

塔院是僧人的公墓，其中的塔都是墓塔。入塔的一般为高级僧尼，功德高低和影响大小不同决定塔的高低大小。墓塔数量众多称为塔林，如北京的潭柘寺、山东的灵岩寺和河南的少林寺皆有塔林。

4) 佛教建筑的艺术风格

佛教建筑多建于优美的自然风景区内，一则是按其教义，应远避尘嚣，力求清静利于修身养性；二则可借自然形胜来增强宗教色彩。故有“天下名山僧占多”之说。

佛教寺院一般像宫殿、官署民居一样，平面布局为院落式。

佛寺的外门一般都建成三门并立，中间大、两边小，也有的在中间门栈中立二柱，使中间显得宽大，总称“三门”或“三解脱门”。而中国的佛寺多建于山林之中，故又称“山

门”。三门中的空门又叫不二法门。所谓不二，是指超脱于现实世界矛盾之外的佛说之门，即不问世事，专心潜修。还有一种讲法是“不二”指万事万物皆因缘和合而生，因缘一旦解体、事物就不复存在，一切都是虚无、都是空。这一“绝对真理”是唯一不二的。进得山门(三门)后，佛教建筑便用一进一进的院落构成布局严谨的群体，而且多借助自然之势，力求每进院落渐次增高，在主殿前常有数十级乃至百余级台阶，这样便可利用地势的差异，来突出佛的崇高。佛殿建筑内部也不求其宽敞，而求其高，为此，佛教建筑内部的立柱便并非完全出于建筑功能的需要，而基于建筑艺术考虑，为了增强建筑物高耸的感觉，产生强烈的超脱尘寰的效果。这种建筑格局辅以轻烟缭绕的香火产生的神秘莫测的气氛和诸佛菩萨十指的“印相”给人的指引和暗示，使人们不由感到自己从肉体到精神都很渺小。人心便不自主地皈依高大的佛了。这正是佛教建筑风格真正的内涵。



北京大学出版社版权所有
禁止转载

图 8-14　佛教寺院平面布局示意图

(图片来源：http://lover-no.36.blog.163.com)

所谓“印相”，是诸佛菩萨空手时手的某种凝固定型化的造型(称为印或手印)形象。在佛教教义中手的十指各具代表意义：左手拇、食、中、无名指和小指分别代表智、力、愿、方、慧，右手则分别代表禅、进、忍、戒、檀。双手合十为“十度”，即从轮回于生死的彼岸到达涅槃解脱的彼岸之意，故而僧人常双手合十。如左手横放在脚上，右手向上结环形的手印座相为“说法相”。拇指与食指结环是过去佛(燃灯佛)说法，拇指与中指结环为现在佛(释迦牟尼)说法，拇指与无名指结环为未来佛(弥勒)说法。

5) 石窟(刻)艺术的欣赏与讲解举例

一位导游对敦煌莫高窟的讲解是这样开始的：各位游客，当我们登上北京八达岭的万里长城时，大家感受到了中华民族是伟大的；当我们来到西安秦始皇兵马俑坑时，看到那庞大的和真人真马差不多大的数千武士兵马俑时，感受到了中华民族是有气魄的；我们在



敦煌莫高窟参观，用一位西方艺术家的话来说，这是一个让人明白什么是美的地方。20世纪30年代，张大千先生辗转万里，去往巴黎，准备向绘画大师毕加索学画。毕加索对他说：“我不明白，为什么有这么多的东方人到西方来学画。照我看，东方有极丰富的艺术宝藏，将来绘画的出路是在东方，在中国。”张大千先生听从了毕加索的劝告，返回祖国，前往敦煌莫高窟，潜心揣摩，历时三年，终于成就一代中国画大师……短短几句话，用比兴的手法，引发了游人对莫高窟的仰慕和兴致。

一位洛阳龙门石窟的导游员在讲解龙门石窟时就用了点、面结合的方法，简单概括了石窟总体特征后，花大力气找出重点，讲好重点。他告诉游人中国美学大师李泽厚在其著作《美的历程》中称龙门石窟高17米的卢舍那佛是：“中国古代雕塑作品中的最高代表。”为什么大佛会获此盛誉呢？他说：“一位西方雕塑家说：‘康德曾指出，线的艺术要远高于色彩和块面的艺术。’中国学美术的学生是幸运的。例如，西方美院的学生搞素描，为米洛的阿弗洛底特(即‘断臂维纳斯’)写生，必须自己先去提炼线条，然后才能描绘出她的姿态。而中国学生则不必，这些诸佛菩萨的线条早已被那些无名的大师们十分精粹地提炼出来了。他们只需要照样描画，只需要准确就可以了。省却了多少摸索和练习，留下了更多的潜心思考线条为什么那么走向的时间。例如，这尊卢舍那佛，不多的几根线条，就把佛的那种庄严、睿智、亲切、慈祥表达得那么淋漓尽致。中国佛教艺术经历了敦煌、云冈、麦积山到龙门石窟，最终完成了它的外来艺术中国化进程。像奉先寺的这尊卢舍那佛，已经不再是云冈佛像那样的瘦骨清相，而是慈祥和蔼的健康丰满形象；不再是高不可攀的主宰世界的神灵，而是可以亲近、可以请求的救世主宰。它既不同于高于人间的魏刻，又不同于不离人间的宋雕，而是不离人间又高于人间，高于人间又接近人间的新的典型。我们在云冈、麦积山感受到的是一种浑厚庄严、宏大深沉的崇高感，佛像让人敬畏和紧张，当然还有崇奉。但在这尊卢舍那佛的跟前，我们感觉到的却是亲切、优美、慈祥，产生一种想要亲近的欲望，这种由天上到人间，从出世到入世，从虚空到实在的转变，正是中国儒家思想的曲折反映，这是艺术的觉醒、人性的觉醒。佛的形象还原为人的形象，彼岸世界还原为现实世界，这是佛教艺术在中国发展的必然。印度佛教艺术的风格已经远去了，那些扭腰、送胯、耸臀、胸部高挺等都完全排除。结构、线条、装饰乃至眼神、笑容、都彻底地中国化了。中国佛教艺术经历了漫长的岁月，即漫长的接纳、改造、融合、消化的过程，到龙门奉先寺的这尊卢舍那佛终于最后完成了它的中国化进程，中国佛教艺术在这里也达到了一个光辉的顶点。哪怕只是为了亲眼看一看这尊佛，来走一趟也是值得的……”这种用全力把石窟的重点龛窟讲好的做法无疑是讲解石窟艺术景点的关键。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

应用指引 8-3

重庆大足石刻的景点讲解——大足宝顶山石刻的圆觉洞一窟

造像近万尊的大足宝顶山石刻到这里就要结束了，这是宝顶山石刻艺术的“压卷之作”。许多欧美游客都惊叹它精湛的雕刻艺术，认为置之世界一流大师的作品前都毫无逊色。那么这一窟到底有什么好呢？请各位进洞参观。(进洞后)这一窟平面呈长方形，窟顶为穹窿形，窟高6.02米、长12.13米、宽9.55米，中间主座为三身佛，两翼各有6尊圆觉菩萨。

为什么叫圆觉洞，就是菩萨们经长期修炼，达到以自觉(自己觉悟)、觉他(能帮助别人觉悟)和觉行圆满，最后在佛前问法，就可以成佛了。中间在释迦佛前躬身请教的就是问佛菩萨。大足 5 万余尊造像大都采用摩崖岩石刻，采用洞窟形制的屈指可数。下面我们简要介绍一下这“一窟”的艺术成就。

首先，雕塑家的非常善于创造典型环境。请注意，这个洞窟不是天然的，而是在一块巨大的岩石上硬凿出来的。所有的雕刻全是生根石头，与造像背后的岩面紧紧连在一起，为了形成一个大厅而采用了对称列坐的形式。这就容易造成一种庄严肃穆的气氛，成为佛说法的场所。

雕塑家调动了许多因素来塑造洞内的神秘感(这是为表现佛教教义所需)，使人觉得洞内洞外是两个天地。例如光线，由于门洞不大，再把进门的通道略略加长，洞内的光线便显得比外面幽暗一些。当我们由亮到暗刚进洞来，因视觉的不适应，我们只看见洞门上明窗的光射向的三身佛和问法菩萨。这样因光线的巧妙利用而一下子突出了主题，这就像现代舞台上的追光一样。随着时间的推移和视觉的适应，我们就看得越来越清楚，两侧的 12 尊圆觉菩萨次第显露出来，这既给我们一种层出不穷的感觉、又合乎“近佛则明”的佛教教义。由于光线的调动，我们可以循序渐进从容地观赏。由于洞口不大而形成窟内外的冬暖夏凉的温差，又合乎“近佛则夏凉冬暖”的说法。洞外的声音为厚重的岩石所阻，洞内显得静谧庄严。稍有响动，穹隆形洞窟内便回音不绝，让人产生佛门清静、梵音缭绕之感。总之，精妙的设计和开凿烘托出圆觉道场这一崇高的主题。

其次，这一洞窟结构复杂，造像众多，但却没有一尊佛像是从外面搬进来的，全部佛像都和三面洞壁的岩石紧紧相连。这样浩大的工程，没有周密的策划和严谨的施工，绝难做到这一点。从雕刻技法来看，本窟几乎是展示雕塑艺术的集大成之作，线刻、浅浮雕、半浮雕、镂空雕，应有尽有。石质是红砂岩，但 12 尊圆觉菩萨头上的花冠却雕刻得那么精美绝伦，镂空得四面透光，细处还不到一个小指头。历经 800 余年还完好如初。至于菩萨的衣饰，更具有强烈的质感，俨若软缎飘垂。许多客人都情不自禁地惊叹。这是石质的啊，雕刻的刀具可不是画笔，怎么可能刻出这种“曹衣出水，吴带当风”的线条！就连菩萨前面长长的供案，看上去与木制品毫无二致。(这时通常客人会怀疑，可引导大家去触摸，以调节气氛。)

再次，整窟布局严谨，构思精巧，极善于处理艺术中的各种矛盾。佛和菩萨的背景采用旷野布置，大刀阔斧，展示出山水楼台、飞禽走兽这一芸芸大千世界。背景旷远，人物细腻；花冠精美，面容清秀；几案简朴，衣饰华丽……凡此种种，都显示出雕塑家们在处理形式和内容、主题与表现(技法)、繁复与简约、科学与实用等方面举重若轻，游刃有余的高度技巧。过去有人说，中国大型的石雕艺术是唐盛宋衰。大足石刻的存在，起码要将此说修改为唐盛宋不衰才合乎历史事实。

最后要提到的一点是，这一窟的完好率在 90%以上，历经 800 多年，保存这样完好，在全国也不多见。在下雨天，我们在窟内可以听见叮咚水声，但却看不见流水，因为流水流入托钵僧的钵，经他的空心手臂而流入地下了。这种巧妙的手法也显示出匠师们的精湛技艺。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



大足宝顶山石刻到圆觉洞就圆满结束了。这穹隆的洞窟无疑给北魏以来的中国大型石窟雕塑艺术画上了一个圆满的句号。如果把进门洞的一载通道算作一“竖”，洞外的跃狮算作一“点”的话，那么就是一个大问号了。中国古人说：“后之视今，亦犹今之视昔。”当我们为我们的先辈们创造的稀有艺术珍品感到骄傲和自豪的时候，我们该拿什么让我们的后来者感到骄傲？这是每一个中国人都应该，也必须回答的。这，也许是参观大足宝顶山石刻后给我们的一点启示。

2. 道教宫观建筑艺术的讲解要领

道教建筑讲解的总原则和要求与佛教建筑艺术相近。只需突出道教的有关基本知识和道教建筑自身的特色即可。

首先向游客讲明，道教的建筑称为宫或观，与佛教寺院所供奉神像相比较，其殿堂设置与布局没有那样固定和严格。但它们整体建筑大致相仿，区别在于宫观门前多建有华表，有时宫观院内还建有突出清修成仙意味的园林。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



图 8-15 武当山道观

(图片来源：http://tupian.baike.com)

需要讲解的宫观建筑风格的共性常识应包括宫观名称由来和建筑布局特征。

道教是中国土生土长的传统宗教，受汉民族古代文化意识的影响深刻，反映在宫观建筑上，比佛教寺院更具有民族风格和民俗特色。其建筑的称谓是经演变逐步形成的。道教创立之初的活动场所谓“治”，如汉末的五斗米道在巴蜀地区建立了二十四“治”。它又称“庐”或“靖”，也称静室，先为信徒省过之场所，后变成进行宗教活动的主要场所。南北朝时，道教的活动场所称为“仙馆”。北周武帝时改为“观”，取观星望气之意。宫，原为封建社会帝王的居住场所。到了唐朝，皇室与道教信奉的始祖老子(李耳)同姓，唐朝皇帝认老子为自己的祖宗，所以祭祀自己祖先老子的道教建筑便堂而皇之以皇室建筑名称“宫”来命名了。

宫观的平面布局吸收了我国古代的阴阳五行学说，根据八卦乾南坤北，天南地北之方位，以阴阳子午线为中轴，坐北朝南，讲究对称。两侧日东月西，取坎离对称之意。其选址重视风水，以便于“聚气迎神”。结构也是中国传统的木结构体系，多楼阁，并常用戏台“酬神演戏”，戏台往往与山门结合，上为戏台，下为山门。

宫观建筑群一般由神殿、膳堂、宿舍、园林四部分组成。神殿是宫观的主要宗教活动场所，一般由山门殿、灵官殿、上清殿、玉皇殿、三官殿等几部分组成，并依次排列在南北间的中轴线上。山门殿一般供奉青龙、白虎二神，灵官殿供奉王灵官，三清殿供奉道教最高神“三清”元始天尊、灵宝天尊和道德天尊(即太上老君)，玉皇殿供奉玉皇大帝，三官殿供天、地、水三官。宫观前面大多建有影壁，用来表示藏风聚气或避邪之意。正殿两侧为东西配殿，供奉次要的道教尊神。同时这些配殿还设置有客堂、斋堂、厨房、仓房等生活用房。

8.5.4　园林艺术的讲解要领

在我国广袤的大地上，各式各样的园林以自己独特的境界扮靓了江山，更展示了人类征服自然、改造自然的智慧与能量。西方人把中国称为“世界园林之母”，它的“虽由人作，宛自天开”(明计成《园冶》)的造园理念让18世纪一位到过中国的英国宫廷建筑师这样评价中国园林：“布置中国园林艺术是极其困难的，对于才智平平的人来说，那几乎是完全办不到的。因为这些规则虽然看起来简单，自然得合乎人的天性，但它的实践却要求天才、鉴赏力和经验，要求有很强的想象力和对人类心灵的全面知识。这些方法不遵循任何一种固定不变的法则，而是随着创造性的作品中每一种不同的布局而有不同的变化。中国的造园家不是花匠，而是哲学家和艺术家。”这段评价是在启发我们园林艺术讲解员应遵循的要领。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



图 8-16　苏州古典园林

(图片来源：http://www.vision1.cn)



1．讲解园林，要讲到园林中蕴含的哲理和构园法则

中国造园的最高准则是“虽由人作，宛自天开”，即在造园时要顺应和理解自然，在造园中深化自然美而非人力胜自然，体现出庄子“天地有大美而不言”，人与自然共和谐的“无为”境界。中国造园历来讲究“构园”，构即构思，构思出让人玩味不已、流连忘返的既可游又可居之园。因为无论百姓还是名士，皆公认山水共存的环境是美之极者，百姓说：“有山无水单调，有水无山枯燥，有山有水美妙。”名人雅士言：“仁者乐山，智者乐水。”故中国造园非常讲究叠山理水，山水相得益彰；同时极其重视处理动、静、虚、实、曲、直、显、隐的辩证关系。为我们创造出一个个复杂的、层见叠出的游览空间。正如一个讲解员所讲：中国园林讲究以少胜多，以虚带实，经得起想象。由局部想象出全体，由具体形象感受到园艺家的志趣和追求，让我们感受到一个小庭院、一片大天地，隽永耐看，含蓄动人。在中国园林中，都设置厅堂、亭榭、游廊。说是室外吧，分明有门、有窗、有顶；说是室内吧，却又满目苍翠，山水入怀。曲折的云墙是围还是引？是引，何以阻断了人的视线；是围，却又引导我们寻路探出，渐入佳境。粉墙上的花窗是挡还是透？说是透，为何又要用墙挡；说是挡，为何又要用窗泄。几块太湖石组合堆叠的是盆景还是丘壑？是丘壑，为何那么玲珑剔透，无风无云；是盆景，却又可登可探，有山野之气。缓缓流出围墙的曲水，是尽头还是源头？说是尽头呢，为什么却又源源不绝，绵绵而去，藏入石缝，一会儿又出现于汀矶；说是源头吧，却又为什么悄然而逝，一去不返。若说有尽，却往往绝处逢生，别有洞天，步移景异；若说无尽，却又发现自己已经到了围墙根上……凡此种种，都显示出中国园艺家们的高妙艺术，让我们处处感受到了中国园林的含蓄美和越品越奇。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2．园林艺术涉及诗、文、书画、雕刻、音乐、哲学等诸方面的学问，讲解者首先要具备这方面的知识

讲解员先要让自己知其然，才能让游客知其所以然。例如，颐和园的谐趣园中有知鱼桥，苏州沧浪亭有观鱼亭，都暗喻了《庄子·秋水篇》里的一个典故“子非鱼，安知鱼之乐”；苏州拙政园湖内广种荷花，主厅名远香堂，旁有荷风四面亭，是让世人明白园主“出淤污泥而不染”的高洁志趣；扬州个园以竹为主，园名形胜，又喻主人虚心节操。诸如此类，都需导游员用心积累资料和生活。

3．讲解园林一定要十分注意语言简洁、生动和诗意美

讲解员要能够把园林与提高人们的生活质量和生活品位结合起来。“立体的画，无声的诗”是陈毅对园林特殊造型艺术的概括。在如此诗情画意的情境之中，讲解语言如果拖沓冗长、平淡无味，倒不如“此时无声胜有声”。

4．对一个园林的讲解要在体现共性特征的同时突出个性色彩

以个性喻共性，让游人由一个园林而领会中国园林具体的神韵、景点讲解员的讲述应让游客如见一叶落而知天下秋。一位导游讲解重庆鹅岭公园时就很好地体现了这一点。

他说：“‘望’是游园的重点，游、行、居都与望相连。因此，高处要设亭台，以便观

景，眺望；低处要造池、留矶，以便临流照影；近处要置回廊，以见其幽深；园中要设窗，以便能有画意。这个公园基本合于这个规律。苏州网师园的殿春簃，设计高妙，在屋后略置湖石，配以梅、竹等植物，从花窗望出去，花木扶疏、小枝横斜，一叶芭蕉，几竿修竹，半掩窗扉，若隐若现，极富诗情画意。正因为此，美国人才花上亿美元，在纽约再建一个，改称'明轩'。我们鹅岭公园自然与其相距太远，但从窗框望出去，一样有花草、树木、青山、流泉，一样有画意、野趣，角度不同，景亦殊异，画境也就无限增多。廊引人随，步移景换，成为中国园林的重要特色。人们通过一门一窗与外界发生联系，从而体会到时间、空间的无限。杜甫'窗含西岭千秋雪，门泊东吴万里船'的诗句，讲的就是类似在中国园林中的感受。"

8.5.5 博物馆讲解要领

博物馆是以实物标本和辅助陈列品的科学组合，展示社会、自然历史与科学技术的发展过程和规律或某一学科的知识，是人类文化物质文明和精神文明的物化的体现。据 2013 年统计，我国现有博物馆 4165 座，并呈逐年增长趋势，年观众数量超 6 亿人次。博物馆类型见表 8-3。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

表 8-3 博物馆分类

类　　型	陈列内容
社会历史类	博物馆古近代陈列，革命史陈列
自然历史类	动物陈列，植物陈列，地质、古生物陈列及人类学陈列
科学技术类	科学陈列，工业陈列
造型艺术类	综合性艺术陈列，艺术上的专题陈列
综合类	社会历史和自然科学双重陈列，各省、市、自治区所建的地志博物馆



图 8-17 动物博物馆

(图片来源：http://www.nipic.com)



博物馆讲解员要注意以下要领。

1．告诉游客怎样选择性地参观博物馆

目前，博物馆的数量很多，各种个性化的主题博物馆，如服装、报纸、珍宝、茶、纸巾、鞋、啤酒等博物馆也相继开办起来，尤其像北京、上海、西安、天津等地，集中分布有各类博物馆。一般游客想要参观全部的博物馆，在时间和精力上都不现实，有选择性地参观一部分博物馆，是一种省时、省力的方法。这就应该首先让客人懂得一些博物馆分类的基本知识，在此基础上选择博物馆需要考虑的第一个因素是其是否具有代表性。选择国家博物馆，便能看到一个国家现代化实力和民族精神的象征。矗立在华盛顿的斯密松林博物馆建筑群，气势磅礴，布局协调而庄严，显示出这个国家的富有强大、人民的勤劳和自然条件的优越。每到一地，选择最能代表和反映该地历史、风情的博物馆参观，往往能起到提纲挈领的作用，使游客能很快地对这一地区的历史、文化和风俗、现状有一个总体的、直观的也是比较可信的印象。一般来讲，我国的省(市)博物馆和历史博物馆能起到这样的作用。

2．要用讲解让游人学会博物馆的语言——博物馆的陈列方式和展品内容

许多游客对于自己到博物馆看什么并不清楚，他们的乐趣和享受完全取决于能否在展览中看到那些他们熟悉的或是世界著名的东西，而对于博物馆反映出的整体内容和风格却视而不见，可谓“只见树木，不见森林”。他们在博物馆时浏览每一件展品几乎都只是瞟上一眼。这种既非注视又非比较的参观，既耗费了时间，又搞得精疲力竭，参观后除了一些零散的碎片状记忆，便什么也没有了。讲解者在引导游客参观博物馆时一定要克服领着客人介绍每一个展品，讲述每一处陈列，走遍整座大楼而让客人分不清主次重点，更无全局概念的讲解方式。在参观前一是先介绍整个博物馆的概况和展馆布局，馆藏重点和特色，让游客在头脑中形成一个大体印象，以求在参观的过程中进行印证。二是让游客充分利用博物馆服务的各种条件，如幻灯、录像、视盘、触摸屏等主动参与，克服陈列版图有限和陈列静止不变的不足，增加参观效果。三是带领游客突破个人与展品之间的距离，让他们在心灵上产生与文物的交流。例如，在重点文物前让客人驻足观望良久，让客人从不同角度、侧面去观赏、品味展品、再辅以生动、富于情致的讲解，使游客对展品产生由陌生到感兴趣、喜爱，并逐渐玩味不已，不愿离去的情愫。

3．注意掌握参观节奏和时间，避免参观疲劳

按心理学家的意见，单纯地参观一座博物馆，即使是大型博物馆，时间控制在 2 小时为宜。参观过程中也要每半小时有一次小憩。心理学家还提醒讲解员们，人们从听觉获得的知识，只能够记忆 15%；视觉获得的知识，能够记忆 25%；如果视听结合，则能记忆 65%。所以，讲解过程中应留有充足的时间让大家观看，去反复印证所讲述的展品特点。另外，避免疲劳的一个重要方法是选择的参观角度。博物馆的陈列一般都采取人工光照和自然光照两种方法，展品外往往罩有玻璃展柜，这样窗外的自然光线室内的其他光源往往在展柜上发生反射，所以领游客参观讲解时，一定要将游客置于反射较小又能看清展柜中文物的

角度停下来讲解。

4．要让博物馆这部最直观、生动的立体百科书的功能释放出来，让参观者获得知识和教育的同时，提高鉴赏能力，培养审美情趣

讲解员要把陈列品的发生、发展历程，以及它们的作用、价值和艺术特征讲解出来。如社会历史类陈列的陶器、瓷器和青铜器等，就需要景点导游讲解它的以上诸方面的内容。

1) 陶器的讲解

陶器是新石器时代开端的标志，是先民们把黏土加水混合后制成各种器物，干燥后经火焙烧产生质的变化所形成。它是人类文明发展的重要标志，是人类第一次利用天然物按照自己的意志创造出来的一种崭新的东西。

陶器在新石器时期的黄河流域，长江流域都有大量遗存，构成当时的人类文明。河南新郑的“裴李岗文化”，河北武安县的“磁山文化”和浙江河姆渡文化的代表是红陶。陶器具有原始性，器物主要以碗、罐、壶、钵、鼎、三足器为主，均为泥制红陶和英沙红褐陶。质地疏松，烧成温度为 900 摄氏度左右，装饰有印纹、划纹和篦点纹等简单的纹样。

河南渑池的“仰韶文化”、青海大通的“马家窑”文化在河南、河北、陕西、山西、甘肃、青海等地均有分布，其代表是彩陶。彩陶上的代表纹饰是鱼纹、蛙纹和兽纹等动物纹饰。较多的以夸张手法表现枝叶、花朵、稻谷的植物纹饰。人物纹饰极为少见，最著名的是青海大通县出土的一件极为精美的舞蹈纹彩陶钵。此钵口径 29 厘米，高 14 厘米，口沿的内壁上画三组跳舞的人群，五人一组，手携着手，动作整齐，姿态优美。

山东章丘市龙山镇城子崖发掘的“龙山文化”的代表是黑陶和灰陶，还有烧成温度较高，击之可以发出类似瓷器的金石声的白陶器。它的地域分布更为广泛，在河南、陕西、河北、江苏、辽东半岛等地陆续有所发现。其代表作品是将陶土淘洗，采用陶轮制坯，胎薄而均匀，晾干后入窑以 1000 摄氏度左右的高温来烧，在烧窑的后期加入适量的水，使窑内产生大量的浓烟，烟中的碳粒黏附在器物的表面上，渗入坯体的孔隙，烧成的器物便呈黑色。黑陶有“黑如漆，薄如纸”的美称。

在陶器的大家族中随着工艺的显著提高，出现了兵马俑、唐三彩、玻璃陶、低温铅釉的釉陶和紫砂陶等陶器艺术的新境界。

2) 瓷器的讲解

瓷器是由陶器发展而来的，但与陶器有着本质的不同：第一，陶器的胎料是普通的黏土，瓷器的胎料一般是瓷土，也称高岭土，也有用石英或长石和莫来石经粉碎成末为胎料的。第二，陶器的烧成温度一般在 900 摄氏度左右，瓷器需要 1200～1300 摄氏度才能烧成。第三，陶器不施釉或施低温釉，瓷器则多施釉。第四，陶器由于胎质粗松，断面吸水率高，瓷器则经过高温焙烧，胎体坚固致密，断面吸水率不足 1%或不吸水，敲之会发出清脆的金属声音。

瓷器是我国古代劳动人民可以与四大发明相媲美的一项伟大发明，它的发明普遍被认为早在 3000 多年前的商代，当时出现的原始青瓷是其代表，代表文物是 1965 年河南郑州市铭功路西侧一座商代墓葬中出土的一件瓷器。瓷器的发展经历了从低级到高级，由原始到成熟逐步发展的过程。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



瓷器的使用普及于隋，盛行于唐，唐代瓷器的发展，形成了以浙江越窑(浙江上虞、余姚、慈溪等地)为代表的青瓷和以河北邢窑(河北省内丘县)为代表的白瓷两大系统，一般以“南青、北白”概之。在造型上有浑圆饱满、小中见大、精巧而有气魄、单纯而又不乏变化，以其造型艺术的雍容大度和线条艺术的曲直有致、流利酣畅、柔和一体来表现时代风格。



图 8-18　青花瓷

宋代是我国制瓷工艺百花争艳的时期。瓷窑遍及南北，品种繁多，除青、白瓷外，黑釉、青白釉和彩绘瓷纷纷兴起、更产生了官、钧、汝、哥、定五大名窑。耀州、磁州、景德镇、龙泉等名窑也因产品风格独特而引领风骚。宋代瓷工艺的最大贡献在于为陶瓷美学开辟了一个新的境界，汝窑汁水晶莹如堆脂的质感；定瓷图案工整严谨的印花；官窑、哥窑制品满布断纹，那是刻意制造的缺陷美、瑕疵美；钧窑的海棠红、玫瑰紫，均为灿如晚霞、变化如行云流水的窑变瓷。

明清时期的瓷器是我国瓷器艺术的一个总结。从明代开始“天下窑器所聚”至精至美之瓷，莫不出于景德镇。这一时期，景德镇的青花、白瓷、彩瓷及单色釉瓷等品种繁花似锦，五彩缤纷。中国的陶瓷手工业发展到清代的康熙、雍正、乾隆三朝，进入黄金时代，以各种彩色加彩绘的综合装饰烧成的青花、釉里红、五彩、粉彩和斗彩多个品种形成了精细、艳丽的时代特征。

总之，中国的瓷器，不仅是可供实用的物质器皿，而且在造型、色泽和装饰等工艺方面，具有极高的美学鉴赏价值，可谓实用与观赏相结合，技术与艺术相交融。

3) 青铜器的讲解

我国古代青铜器滥觞于夏代，繁荣于商、周，衰落于秦汉。它与历史、冶金、文学及造型艺术有着相当密切的联系，其在国际上享有盛誉，尤其是先秦时期的青铜器更为驰名。

中国青铜器有五大特点。

(1) 数量大。至今从汉代出土的青铜器仅仅有铭文的就在 1 万件以上。而有铭文的青铜器在青铜器中是极少数的，可见我国青铜器的数量之多。

(2) 造型丰富。种类有：酒器、食器、水器、乐器、兵器、农具与工具、车马器、生活用具、货币、玺、印等。单就酒器中就有爵、角、尊、壶、卣、勺、禁等 20 多个器种。

(3) 精品多。青铜器中有很多制作精湛、形制瑰异、花纹繁复、富丽堂皇的精品。如以巨大闻名的“司母戊大方鼎”，造型逼真生动、遍体花纹、铸造精湛的“虎食人卣”。

(4) 铸刻文字。青铜器上铸文称为钟鼎文或金文，世界各地除印度河流域地区发现有少量刻有铭文的器具外，其他国家和地区的青铜器绝大部分没有铸刻铭文，因而我国的青铜器铸刻铭文便成为一个显著特点。青铜器铭文从商代中期开始，起初字数较少，商代开始增多，到了西周便有了大发展。如毛公鼎铭长达 497 字，是铭文最长的青铜器。这些铭文真实性、可靠性强，内容丰富，广泛涉及当时政治、军事、经济、文化及社会生活的诸

北京大学出版社版权所有 禁止转载



方面，可以补充和印证古史。

(5) 中国青铜器的铸造工艺独特。中国青铜器的铸造大多使用合范法，一范只做一件，大件铜器需要几范才能铸成，故中国青铜器大多面目不重复，独一无二，较西方采用的失蜡法(失蜡法的范可以用几次，产生一批形状花纹完全一样的青铜制品)铸造的青铜器有更高的观赏价值。

应用指引 8—4

牡丹导游词

各位游客，我们中原地区有句俗谚，叫作“谷雨三朝看牡丹”。意思是说谷雨一到，牡丹盛开。今天正好是谷雨的第二天，是我们观赏牡丹的最佳时节。趁着参观之前，我把牡丹的基本知识向各位推荐，以便观赏时参考。

牡丹，是芍药科芍药属落叶灌木。牡丹一词，最早是作为药物见载于东汉《神农草木经》中关于“丹皮”(牡丹的根皮)的介绍。东汉时医圣张仲景在《金匮要略》中就有“大黄牡丹汤方”(大黄四两、牡丹一两……)的记录。可见，“牡丹”一词在东汉时已通用，这是不争的事实。牡丹之名的问世，就应更为古远了。据研究，我国早在北周时期便开始培育牡丹，至今已有1500年的历史了。

牡丹从唐代开始名倾朝野，见重一时；此后，便逐步成为我国传统的观赏名花。这主要是由于牡丹所独具的风采美和深刻的寓意美所决定的。牡丹的风采美主要是指它的姿容(形)、色相(色)、出香(香)等外在的美学特征；牡丹的寓意美是指其超越花本身以外的象征美。这里主要是指它的内在的美学特征。

我们知道，牡丹在历史上有过许多高雅的称号，如“国色天香”“富贵花”和“花王”等誉称，这些都属于外在的美。

在唐代，牡丹首先受到皇帝的青睐。唐高宗曾召集群臣宴赏牡丹；武则天下令将牡丹佳品移植内宫供其欣赏；唐玄宗与杨贵妃乘夜游牡丹，还召来李白赋诗助兴。到太和、开成年间，唐文宗还曾打听京城传唱的牡丹诗中谁者第一，得到的回答是中书舍人李正封，他的诗句中有“国色朝酣酒，天香夜染衣”。唐文宗听后，感叹不已。从此，牡丹有“国色天香”的美誉。

自宋代欧阳修第一部关于牡丹的著作《洛阳牡丹记》问世以来，有许多的牡丹佳品被记录下来。其中的姚黄尤其惊人眼目，其花头面广一尺，其芳香超过任何品种，当时在宫廷中被誉为“一尺黄”。要知道，宋代一尺，约合今天30厘米，如此品态高雅的“一尺黄”，只有用“富丽堂皇”“雍容华贵”等赞词来描述它才能相适，可见，称牡丹“富贵花”实在名不虚传。周敦颐则在《爱莲说》中进一步指明了牡丹的寓意美：“牡丹，花之富贵者也”——牡丹是富贵的象征。

在北宋时，牡丹获得最高的推崇，有“花王”之称。其培植中心由长安移至洛阳，形成了“洛阳牡丹甲天下”，以至那时洛阳人独称牡丹为“花”，而绝不会与其他花混淆，发生误解。如“洛花”即指洛阳牡丹。

在宋代的牡丹品种中，以“姚黄”“魏紫”最为著名。“姚黄”是宋代民间姚氏家中培

北京大学出版社版权所有 禁止转载



育出来的。牡丹本有“花王”之誉，而姚黄花冠既大又美且香，真是“王中之王”了。“魏紫”本由樵人发现，为后周魏仁浦买去种于园中，遂名魏紫。

到了明清两代，牡丹又先后在安徽亳州、山东菏泽兴起，盛况不减前期。

花有花的精神内涵，花有花的生命寓意。牡丹的寓意美，除周敦颐所讲的富贵的象征以外，今天人们又公认它是“繁荣昌盛，和平幸福，富贵吉祥和友谊”的象征。因此河南的洛阳、山东的菏泽均以牡丹为其市花，并作为二市的象征。

洛阳、菏泽两个城市，充分利用牡丹花会，以花为媒，广交朋友，发展横向联合，开发经济技术合作，推动两地的经济发展。并且围绕花会，组织诗会、笔会、文娱晚会和灯展、画展、书法展等活动，使牡丹花会更富有文化色彩和民族特色，因而具有无限的魅力。

祝“牡丹”繁荣昌盛，愿各位“富贵吉祥”!

本章小结

本章主要阐述说明景点导游员服务要求，首先介绍景点导游员的概念及分类，其主要以旅游资源(旅游景点)的类型为依据进行划分。重点分别阐述了地文景观类、水域风光类、生物景观类及古迹和建筑类景点导游员服务要点。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

思考与练习

一、单项选择题

1. (　　)属于遗址遗迹。

A. 石窟　　B. 原始聚落　　C. 佛塔　　D. 城堡

2. 泰山属于(　　)。

A. 溶岩山水景观　　B. 砂岩峰林峡谷地貌

C. 花岗岩名山景观　　D. 丹霞山地风光

3. 我国第一个佛教寺院是(　　)。

A. 少林寺　　B. 白马寺　　C. 法门寺　　D. 草堂寺

二、多项选择题

1. 旅游资源分为(　　)几个层次。

A. 主类　　B. 亚类

C. 基本类型　　D. 基本单位

2. 自然景观的美分为(　　)。

A. 形式美　　B. 内容美

C. 抽象美　　D. 象征美

3. 山地景观包括(　　)。

A. 花岗岩名山景观　　B. 岩溶山水景观

C. 丹霞山地风光　　D. 砂岩峰林峡谷地貌

4. 中国青铜器的特点包括(　　)。

A. 数量大、造型丰富　　B. 精品多

C. 铸刻文字　　D. 铸造工艺独特

三、判断题

1. 景点导游员只需了解这里的景点特征，背好景点导游词即可。(　　)
2. 地文景观、水域风光、生物景观三类旅游资源又统称为自然景观。(　　)
3. 花岗岩名山在我国有黄山、华山、泰山、衡山、九华山、张家界。(　　)
4. 地球上的生物界是由动物、植物构成。(　　)

四、简答题

1. 简述景点导游员的概念及分类。
2. 简述山地景点导游讲解服务的要领。
3. 简述水域风光类景点导游讲解服务的要领。
4. 简述宗教建筑讲解服务的要领。

五、实践题

请以麦积山石窟作为例，创作一篇景点讲解的导游词。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



第三篇



服务技能篇

北京大学出版社版权所有
禁止转载

旅游接待服务技能是指通过培养训练、反复实践，巩固、掌握、达到的合乎规范要求的熟练服务本领。导游在旅游接待服务中要求具备许多的服务技能，熟练服务技能是导游员做好导游服务的重要条件。

服务技能的提高除了加强操作程序的业务培训之外，最主要的是参与到实践中去，在实践中不断积累和总结经验。成功的导游在工作实践中要特别注意以下三方面技能的训练和培养：①带团技能。带团技能贯穿于旅游活动的全过程之中，其高低直接影响到导游服务的效果。这是成功导游最复杂但很重要的一项技能。②语言技能。准确清楚、生动通俗的导游语言能使游客感到妙趣横生，留下经久难忘的深刻印象。语言技能是成功导游最基本但很关键的一项技能。③讲解技能。导游服务是一门艺术，它集表演艺术、语言艺术和综合艺术于一身，集中体现在导游讲解之中。讲解技能是成功导游最有难度，但又最能体现水平的一项技能。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

第9章　带 团 技 能

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 了解带团的特点和原则 (2) 了解带团规范技能 (3) 初步掌握与游客交往的能力	(1) 能够学会带团规范技能 (2) 学会与人沟通的技巧 (3) 能够恰当处理游客的投诉

导入案例

少给了两间房

导游员小李是个从事导游工作时间不长的小伙子。一次，在旅游旺季时，他出任全陪带一个26人的旅游团去黄山旅游。依照计划，该团需要在黄山××酒店入住，客房由黄山地方接待社代订。下车进饭店后，小李把游客安顿在大厅，自己随领队、地陪来到前台领取房间。地陪报完团号后，前台服务员不好意思地跟地陪、领队及小李说："对不起，今晚饭店客房非常紧张，原订的13间房只能给11间客房，有4个游客只能睡加床，但明天可以给13间房。"山上饭店少，附近没有其他饭店；而此时天色已晚，索道已停开，下山再找饭店也不现实。小李是个急性子，又是第一次遇到这种情况，当确认饭店已经不可能再提供房间时，他转身埋怨站在自己身后的地陪："你们社怎么搞的，拿客房的能力那么差！"地陪也是个脾气急躁的人，听了这话马上随了一句："有本事你们社自己订房间啊！"说完就离开了前台，赌气坐到大厅的沙发上。领队看到小李和地陪闹不愉快，也没多说什么，拿了11间客房的钥匙，把游客召集到一起，跟大家说明情况后又用非常诚恳的态度跟大家说道："各位，情况就是这样，希望大家能互相体谅，也希望大家能帮我个忙，有愿意睡加床的客人请举手。"说完，领队自己先举起了手，跟着好几位游客都举起手来。就这样，领队解决了一个让小李恼火又为难的问题。

带团技能的高低直接影响到导游服务的效果，一个旅游团少则几个人，多则十几人、几十人，导游员在带团游览参观和导游工作中必须起到沟通、协调作用，否则极易发生导游效果差、漏景、客人走失等事故。因此，认真研究带团技能和方法，因人而异地运用导游策略，是每个导游员不可忽视的。

9.1　带团的特点和原则

所谓带团技能，是指导游员根据旅游团的整体需要和不同游客的个别需要，熟练运用

北京大学出版社版权所有
禁止转载

能提高旅游产品使用价值的方式、方法和技巧能力。

9.1.1　带团的特点

1．工作的流动性

导游员的工作环境不是静止的，正如一位导游员写道："如果说旅游业也有厂房的话，那么遍布神州的名胜古迹，风光如画的旅游胜地，以及风格各异的酒楼宾馆，就是那大大小小的车间。如同工人眼里的机器、农民眼中的土地一样，这些是我每天工作的地方。"

2．接触的短暂性

导游员为不同旅游团队的游客和众多的散客服务，接待并为游客服务的时间相对较短，和游客的接触也不深，即使遇上个别爱挑剔的游客也只是相处几天而已。

3．服务的主动性

导游员的职责决定了他是旅游团队的聚焦点，是带团过程中的明显人物。导游员与游客对旅游地所掌握的信息有不对称性，因而导游员负有组织游客、联系、传播的职责，导游服务是智力与体力相结合的服务。一位全国十佳导游写道："我们导游员从外事角度讲是'民间外交官'，从服务角度讲是特殊的'保姆'，从宣传角度讲是'演说家'，从知识结构讲又应是'杂家'。"由此可以看出，导游员要将若干种工作所必需的知识技能结合于一身，才能胜任工作。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

应用案例 9-1

某国际旅行社的导游员小马带一个境外团赴 B 城市度假，下榻该城市某酒店。一天中午，当游客们兴致勃勃地游览回来用餐时，一位游客惊讶地发现一盘菜肴里有一只虫子，顿时一桌客人食欲全无，甚至还感到一阵恶心。游客们立即找到导游员小马，气愤地向他投诉，要求换家餐馆用餐。面对愤怒的游客，小马首先代表旅行社和饭店向全体游客道歉，然后很快找来该饭店餐饮部经理，向他反映情况，并提出解决问题的建议。餐饮部经理代表饭店向游客们致歉。同时，让服务员迅速端走了这道菜，为了表示歉意，经理特意给该团加了一道当地风味特色菜。面对导游员小马和餐饮部经理真诚、积极的态度，游客们谅解了饭店的失误，也不再提更换餐馆的要求。

思考题：导游员小马在处理上述危机时有哪些地方值得我们学习？

9.1.2　带团的原则

1．游客至上的原则

导游员应有责任感和使命感，工作中要明辨是非曲直，遇事能遵守职业道德并为游客着想。导游员应计划为旅游者安排和落实食、住、行、游、购、娱等各项服务，并处理旅游期间可能出现的各种情况。同时，导游员要将旅游者的意见、要求、建议乃至投诉，以

及其他旅游服务部门在接待中出现的问题，及时向旅行社反映。

2. 履行合同原则

导游员带团要以契约为基础，是否履行旅游合同的内容是评估导游员是否履行职责的基本尺度。这一标准涉及两个方面，一是企业内部制定的相关成本、责任等方面的约束；二是合同规定的相关服务内容与等级要求。

3. 等距离交往原则

等距离交往原则也可以作为平等待客原则，是指导游员不应对一些旅游者表现出偏爱，不管旅游者是来自境外还是境内，是来自东方国家还是来自西方国家，也不管旅游者的肤色、宗教、信仰、消费水平如何，都应一视同仁地尊重他们。因为每一位旅游者都为旅游付出了同样多的费用。导游员想把事情办得很满意，皆大欢喜，但在短短的几天乃至几周的时间内充分了解并满足不同旅游者的需求是有困难的。因此除非特殊情况，导游员应该与旅游者保持等距离的接触，对每一位旅游者要同样的友好、礼貌与殷勤。

4. 规范化服务原则

导游员为旅游团的旅游者所提供的服务质量应达到国家和行业规定的标准；服务程序应按照国家和行业标准进行。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

9.2 带团规范工作技能

导游员在工作中应遵循一定的方式方法及工作程序，在此基础上形成科学、合理的工作规范，使导游服务工作更主动有效，使游客更轻松并获得身心更大的满足。导游带团过程中相关的规范工作技能有以下几种。

9.2.1 组织调控技能

旅游团队是由素不相识的、各种各样的旅游者构成的临时性团体，极具松散性。导游员在带团过程中应对全团进行有效的组织，并确立其自身的主导地位，这样旅游团才具有凝聚力、影响力，各个旅游者才能友好相处，达到最佳的导游效果。

1. 确立在旅游团中的主导地位

带好一个旅游团的关键，是导游员在其中尽快确立自己在旅游团中的主导地位。导游员取得了旅游者的信任才能具有调控能力。

(1) 真诚、热情。导游服务的特点之一是周期性短。每接一个团与旅游者接触的时间都不长，做全陪十几天，作地陪只有几天，不能“日久见人心”。因此，导游员要迅速与旅游者建立良好的人际关系，才能顺利工作。真诚对待旅游者是建立良好的关系的感情基础，“人心换人心”，有诚则灵，有诚意才可靠。当导游员的真诚被旅游者认可，才能赢得旅游

者的好感与信赖。

(2) 树立威信，工作有序。由于导游服务与其他服务不同，是一种引导组织旅游者进行各种旅游活动的积极行为，因此导游员必须是旅游团的主导者，要对旅游团有“驾驭”能力，善于将旅游者的行为趋于一致，将旅游团的活动按计划进行，减少盲目性和随遇性。

2．换位思考，宽以待客

换位思考，即导游员以“假如我是旅游者”这种设身处地的思维方法来理解对方所想、所愿、所求和所为，做到“宽以待客”，想方设法地满足旅游者的需求，理解他们的“过错”或苛求。由于客观存在的物质条件，生活水平的差距所限，往往是旅游者在客源地很容易办到事情到旅游目的地就很难办到，甚至成了“苛求”。如果导游者能换位思考，对旅游者提出的种种要求甚至是苛求平心静气地对待，努力寻找其中的合理成分，尽力使旅游者的要求达到满足，即使是苛求也能正确对待，冷静处理。

3．个性服务与细微服务

个性化服务是导游员在做好旅行社接待计划要求的各项服务规范化服务的同时，针对旅游者个别要求而提供的服务。导游员应该明白，每位旅游者都希望导游员一视同仁，同时又给予自己一些特别关照。因此，导游员即要按规范化的服务去满足旅游者的一般要求，又要根据每位旅游者的情况提供个性化服务，有针对性地满足旅游者的特殊要求。这样做旅游者会感觉到“导游员心中有我”，受到了优待因此产生满足感，增加对旅游活动的信心，更重要的是拉近了导游员与旅游者之间的感情距离。

个性化服务虽然不是全团的共同要求，不涉及全团的利益，而是针对个别旅游者的个别需求，有时甚至是旅游者旅途中的一些生活小事。但是做好这类小事往往会起到事半功倍的效果，对全团的影响力会大大超过小事本身，使旅游者目睹导游员求真务实的作风和为旅游者分忧解难的精神，从而产生对导游员的信任。“细微之处见真情”，在一定的时间、地点和场合下，人们总是把需要的东西(哪怕只有一点点)得到满足之后的愉快视为最大的愉快。导游员不要忽视为旅游者提供细微的服务，一句话、一个动作，或是帮助旅游者做一件小事，往往会产生意想不到的效果。

提供个性化服务与细微服务做起来并不容易，关键在于导游员要将旅游者放在心中，眼中“有活儿”，主动服务。导游员要努力了解旅游者，了解他们的心情、好恶，要求、希望和困难，用热情主动的服务尽力满足其合理要求。规范化服务、个性化服务和细微服务的完美结合，才是优质服务。

4．做好旅游团的总体协调工作

一个旅游团由导游员来指挥，导游员要注意协调各个方面的工作。旅游活动包括吃、住、行、游、购、娱等多方面，导游员只有全面协调，妥善安排，充分考虑方方面面的情况，对旅游过程中的各项活动统筹兼顾，才能使整个旅游活动有张有弛、有条不紊。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



阅读案例 9-1

导游程巍带团去云南丽江，到了丽江，不巧一位澳洲老人患了重感冒，亟须陪护。面对突发事件，他不敢有丝毫懈怠，立即把老人送往医院，并一直陪伴在老人左右，几夜没有合眼。由于处理及时，老人很快痊愈了。然而他本人由于休息不够加上夜晚受凉而发起了高烧。尽管如此，他还是每天面带微笑为客人提供热情周到的服务，受到了全团游客的集体表扬。事后，单位让他好好休息，他说："没事的，年轻人，这点事算什么。"多少次，别人问他："觉得辛苦吗?如果再有一次选择的机会，你还会选择导游这一行吗?""当然辛苦。但选择了就要干好，就不要怕辛苦。"他的回答非常干脆、坚定。

资料来源：http://www.toptour.cn/tab1210/info172266.htm

9.2.2 公关规范工作技能

旅行社产品多种多样，目前我国各类旅行社经营的产品以团队包价旅游居多。旅游团队人数从十几人到几十人不等，有的规模可大到由几百甚至上千名旅游者组成。这种旅游团队员通过旅行社或中介机构，以综合包价或部分包价的方式，有组织地按预定行程计划进行旅游消费。接待这样的旅游团队只靠一名导游员很难完成，因此一般要由三方人员，即全程陪同导游员、地方陪同导游员和领队组成导游服务的集体。公关技能在为旅游团队实施接待计划，沟通旅游服务各方面的关系，为团队各旅游者提供各项服务中起着重要的作用。其主要任务就是为团队旅游者提供或落实吃、住、行、游、购、娱等方面的服务，保证团队旅游活动的顺利进行。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

1．导游员与领队的合作共事技能

领队是受海外旅行社委派，全面代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的人员。领队具有多重身份，既是该旅游团的领导者和代言人，同时又是海外组织社的代表和导游服务集体中的一员，是组团社和接待社之间，旅游者和导游员之间的桥梁。能否圆满完成旅游服务工作，在很大程度上要靠领队的合作和支持，其作用不可低估，因此如何与领队合作共事就成为我方导游员不能忽视的重要内容。

1) 尊重领队，主动采取配合

带领旅游团来中国旅游的领队，多数是职业领队，在海外旅行社任职时间长并受过专门训练，对我国的情况尤其是我国旅游业的业内情况相当熟悉。领队从组团出发到散团都和旅游者在一起，多数领队服务周到、细致，十分注意维护组团社的信誉和旅游者的权益，与旅游者语言相通，感情相通，旅游者十分信任、依赖领队。此类领队是我方旅行社(组团社、接待社)长期合作的海外客户代表，也是旅游团中的"重点客人"，对他们一定要尊重，遇事要与他们多磋商。旅游团抵达后，对该团的活动日程安排一定要征求领队的意见，如无原则问题应尽考虑采纳他的建议和要求，因为领队比我方导游员更了解团内旅游者的情况，同时旅游者又对他十分信任，领队的意见和建议可以理解为全体旅游者的意见。在遇到问题、处理故障时，全陪、地陪更要与领队磋商，有了他们的理解和支持，导游工作就

好做了。

2) 关心领队，支持领队的工作

职业领队常年远离家庭，远离家乡，远离自己的祖国，在异国他乡履行自己的使命，重复着同一条路线，进行着重复性的工作，十分辛苦。无论他心情如何，身体舒服不舒服都要“奔波在外”热情为旅游者服务。由于他的“特殊服务”，旅游者只会要求他如何满足自己的要求，如何关心自己，而很少甚至不可能主动关心领队。因此，我方的导游员如果对领队在生活上表示些关心，他会很感动，工作上给予他支持，他会很感激。当领队的工作不顺利或旅游者不理解时，全陪、地陪应主动助其一臂之力，我方能办到的尽量帮助联络，做不到的多向旅游者做解释工作，为其解围，如说明原因不在领队而在我方硬件，条件所限，或是不可抗拒的原因造成的等。支持领队的工作并不是取代领队，我方导游员还应把握角度。领队又是旅游团中的一员，是“重点人物”，生活上要给予适当照顾，提供某些方便，但要注意掌握分寸，注意场合，否则会引起旅游者的误会和心理上的不平衡。

3) 坚持原则，避免正面，公开冲突

海外旅游团的领队中也不乏工作不熟练，常出“新点子”，个性比较突出，难于合作，比较挑剔，好显示自己者。无论遇到哪种领队，遇到何种情况和问题，我方导游员都要沉着、冷静、坚持原则、分清责任；对违反合同内容、不合理的要求不能随便答应；对于某些“过火”言辞或带侮辱性质的语言不能置之不理，要有利、有理、有节地讲清道理，使之主动道歉。但要注意方法，不能“逼上绝路”，因为以后还要合作。

4) 技高一筹，掌握主动权

旅游团成员对领队工作的评价好坏，会直接影响着领队得失进退。于是，有的领队可能为讨好旅游者，抱住话筒自我表白没完没了，指手画脚，当着全体旅游者的面“出主意”，使旅游者产生“领队如果不说，地陪就不干”的感觉，使地陪的工作比较被动。遇到类似情况，地陪应采取措施变被动为主动，对于“抱话筒”的领队，地陪既不能马上反抱话筒，也不能听之任之，最好的办法是先让其亮相一番，可记住其讲话中的错误和不足，在适当的时候给予纠正。让旅游者感到“还是地陪讲得好”。这样，我方的导游员既表明了自己的态度，又不失风范。地陪的讲解要“扬己之长，避己之短”，用自己的长项，即针对本人熟悉的、擅长的、有把握的话题讲解。导游员要正视自己知识的不足，抓紧时间查资料或向别人求教，想方设法在本团离开旅游地之前，在适当的时机向全体旅游者补充讲解，以求完满。

5) 争取多数旅游者的理解和支持

有时领队提出的做法行不通，我方导游员无论怎样耐心解释说明，领队仍坚持己见。这时全陪和地陪就要向全团讲明情况，争取旅游团内大多数旅游者的理解和支持。但要注意，即使领队的意见被证明不妥也要使领队有“台阶”下，适当给领队“留面子”，维护领队的自尊和威信，而不能对其表示冷漠和疏远。在我方导游员与领队的合作共事中，相对而言，我方应处在主导地位，把握好工作、友情和原则三者之间的关系，彼此尊重、相互学习、共担责任。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



2．导游员与旅游接待单位的协作技能

从旅游目的地角度出发，旅游产品是指旅游经营者为满足旅游者在旅游过程中的各种各样的要求而提供的旅游景点、旅游设施和服务的总和，是一种组合性的整体产品，既有有形的物质实体，也有无形的非物质服务。现代旅行产品之一的综合包价，就是由多个单项的旅游产品组合而成的整体产品，它不仅包括沿线的旅游景点，还包括沿线提供的交通、食宿、餐饮等各种旅游设施和服务，需要旅行社、饭店餐厅、交通部门、游览娱乐场所等旅游接待单位的高度协作。没有这些旅游接待单位的协作，就不可能有完美的、高质量的旅游产品，也就没有旅游接待单位的高经济效益。各接待单位之间即使有摩擦也是暂时的，协作却是长久的，而且协作之中也应含有补合作用。旅游消费的六大内容(食、住、行、游、购、娱)需要各旅游单位组成一体化的旅游供给系统，为了使旅游供给有序进行并有质量保证，这些单位是以协议的方式组成协作单位，各自的职责明确。所以旅游接待单位的关系是相互配合、相互依存、长期协作。

导游员与其他旅游接待单位协作技能如下。

1) 及时协调，做好衔接工作

导游员在向旅游者提供导游服务的过程中，要与饭店、车队、机场、车站、景点、商店等许多部门和单位打交道，主动协调好旅游供给关系对保证旅游产品的整体形象和质量十分重要；其中任何一个接待单位或某一环节出现失误和差错，都会影响旅游者的满意程度。导游员尤其是地陪在服务工作中要善于发现或预见各项旅游服务中出现的差错和失误，通过各种手段及时调整和联络，使各个接待单位的供给正常有序。例如，旅游团活动日程变更涉及用餐、用车时，地陪要及时通知供餐、供车单位和饭店有关部门并进行协调，以保证旅游团的食、住、行能很好地衔接，使供给有序。

2) 遇到困难，争取协作单位的帮助

导游服务工作流动性大，工作内容繁杂，有时只有导游员一人在外独立带团，常常会有意外情况发生，只靠一个人的力量问题很难解决。因此导游员要善于利用与各地旅游接待单位的协作关系，主动争取得到他们的帮助。例如，车站、机场有两个旅客出口，在迎接旅游者时容易出错，为避免漏接，地陪可请司机师傅协助在另一出口处举接站牌帮助迎接；离站时旅游者到达机场后才发现自己的贵重物品遗放在饭店客房内，导游员可请求饭店协助查找，找到后立即将物品送到机场。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

应用案例 9-2

上海世博会期间，导游程巍带领一个香港旅行团进入世博会场，在中国馆门口向全团游客交代清楚集合时间、地点、标志、联络方式后，按原定计划下午 2:00 在中国馆门口集合预约参观，却发现团中有一位老人突然走失。程巍与领队协商后，让领队暂时留下等待，他带着其他游客按预约时间进馆参观，同时通过广播寻找老人，1 小时过去了，还不见老人回来，程巍便立即向公安部门报警，同时与酒店、车队保持联系并分别报告境外组团社、国内接待社领导及相关人员。当晚团队再次集合后，领队留下继续寻找，程巍则带领其他

游客回饭店休息，安顿好客人后，他又重新回到世博会场，与领队、公安人员及志愿者共同寻找，寻遍了每个角落，一直到清场结束，仍不见老人踪影。第二天早上 10:00 当团队二次进场时，酒店突然传来了消息，老人回来了，闻讯后他及时让领队回酒店进行安顿，同时让酒店提前准备好食物送入客房供老人补充体力。经了解，该老人患有暂时性失忆症，据老人回忆说之前曾有过走失的经历。由于老人还有继续参观的意愿，当晚他即与领队总结了经验，商定了对策，进行了分工合作。第三天进场，他自始至终带着老人，参观每一个景点，寸步不离，因为老人在走失过程中丢失了部分现金，所剩费用有限，程巍便主动承担了老人的用餐费用，并且晚上还陪老人一块聊天、一块住宿，缓解了老人的心情。在最后送团的时候，老人拥抱着他激动地流下了眼泪，感动了在场的所有游客。

资料来源：http://www.toptour.cn/tab1210/info172266_page3.htm

思考题：地陪应如何处理游客走失事件？

3. 导游员处理与合作者的关系技能

此处导游员的合作者是指为同一旅游团(者)提供旅游服务的其他接待单位的工作人员，如旅游车司机、商店售货员、饭店服务员等。他们由不同的接待单位委派，与该团导游员执行同一协议，只是由于分工不同，服务的形式和服务的内容不同，但都是旅游服务的提供者。导游员与合作者的关系是平等关系。因此导游员正确的做法是：第一，要尊重合作者，与之建立良好的“人与人之间”的关系，一位老导游说得好“在游客面前，同胞相等，理所当然”；第二，要善于向合作者学习，有事多请教；第三，坚持原则，平等协商，以“为旅游者提供优质服务”为目的，以“不违反协议”为原则，遇到问题和困难要平等协商。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

9.2.3 与游客交往工作技能

导游员带好游客的关键，是向他们提供包括心理服务在内的周到组织的全方位服务。心理服务亦称情绪化服务，即导游员为调节游客在旅游过程中的心理状态所提供的服务。导游员应该懂交际、善观察、会照顾人，要分析游客的消费及旅游心理，多给他们情感上的关怀，让游客的旅游更加轻松自在，并获得身心上的全方位满足。导游员要想有效地、有针对性地同游客提供心理服务，首先应做到以下几点。

1. 了解游客心理

1) 从人口统计因素的角度了解不同游客的心理特征

人口统计因素包括游客的年龄、性别、职业、收入受教育程度、家庭人口、国籍、民族、宗教、社会阶层等。游客的国籍、职业、年龄、性别和所属社会阶层的不同会反映出一些特征，对大多数游客来说，这些特征带有普遍性。导游员掌握了这些基本特征，就可结合所带旅游团队游客的结构情况，安排好他们的旅游活动。

(1) 区域和国籍。首先，东、西方人在性格和思维上有一些差异：东方人含蓄、内向，往往委婉地表达意愿，思维方式一般从抽象到具体，从大到小，从远到近；西方人开放、



感情外露，思维方式一般由小到大，由近及远，由具体到抽象。了解了这种思维方式的差异，在接待西方游客时，导游员就应特别注重细节。如西方游客认为，只有各种具体的细节做得好，由各种细节组成的整体才会好，他们把导游员所做的具体事情抽象为导游员的工作能力与服务意识。

再从国籍的角度看，同是西方人，在思维方式上也存在一些差别。如英国人矜持，尊重妇女，有绅士派头；美国人开朗，重实利，爱结交朋友，但较为随便；法国人喜爱自由；德国人踏实，勤奋；意大利人热情，热爱生活。

(2) 所属社会阶层。来自上层社会的游客大多严谨持重，发表意见时往往经过深思熟虑，他们期待听到有品位的导游讲解，以获得高雅的精神享受。一般游客则喜欢不拘形式的交谈，话题广泛，比较关心带有普遍性的社会问题及当前的热门话题。在参观游览时，一般游客希望听到有故事性的导游讲解，希望轻轻松松地旅游度假。

(3) 年龄和性别。年老的游客喜好思古怀旧，希望得到尊重，希望导游员多与他们多交谈；年轻的游客喜欢新鲜、时尚的事物，需要独处的空间；女性游客则喜欢谈论商品及购物。

2) 从游客所处地理环境的不同来分析游客心理

地理因素包括国家、地区、城市、乡村、人口密度、不同的气候带、不同的地形地貌等。处在不同地理环境下的游客，对于同类旅游产品会有不同的需要与偏好。现在反季节出游已成为一种普遍的现象，如冬季时北欧游客爱南下到地中海去享受阳光浴；中国春节长假期间，大量的北方游客奔赴海南岛与东南亚。这些都是用金钱换空间，用金钱买阳光、买夏天心理的典型例子。

3) 研究游客不同的心理动机和个性

游客的心理因素很复杂，包括游客的动机、个性等。

(1) 动机。

第一，省心，不用做决定。“我在度假，不想为任何事情担忧”，这是参加旅游团队游客的普遍心理。

第二，节省时间和金钱。一次设计合理的旅游能减少浪费的时间，能确保游客用一种方便有效的方式看到所有重要的景点。并且由于旅游团队人多，旅行社在预订酒店、预订交通票时获得的价格优惠部分转让给游客，使游客的出行比自己单独出行更便宜，长距离的跨国旅行更是如此。

第三，有伴侣，有团友。一般而言，出游的目的地及其相关价格预先决定了旅游团成员的社会经济水平与兴趣。在旅行期间，因为同游、同谈、相互关照，旅游团成员之间会建立起友谊。

第四，有安全感。人会因环境陌生而产生恐惧感，环境越是陌生，认知的经验越少，就越是如此。这是大部分游客的共同心理，表现为人地生疏而引起的神经质，语言上的隔阂而引起的不安，以及风俗习惯不同而带来的紧张等。当游客将自己的生命安全交给旅行社和导游员，通过导游员的诚信服务而消除了不安感和紧张感，并产生了归属感，才会有高度的心理稳定感。

(2) 个性。个性的不同使得每位游客在行为方面表现出不同的稳定性与倾向性，了解

北京大学出版社版权所有 禁止转载



这一点对导游服务大有用处。例如，遇到飞机不能如期起飞时，不同性格的游客会有不同的表现，有的沉默等待，有的可能发脾气，有的会全力帮助导游员积极寻找解决的办法等。导游员此时做游客的疏导工作，应有针对性地做工作，这样会更有效。平时在与游客的接触中，对性急的游客，导游员要注意用温和的态度与其交往；对沉默寡言不健谈的游客，导游员应主动与其打招呼、说话；对猜疑性强的游客，导游员说话时不能模棱两可；而对爱挑剔的游客，导游员应避免与其争论。

2．调解游客情绪

在旅游过程中，导游员经常会遇到一些问题，这些问题有的来自接待服务某个环节的欠缺，有的来自一些游客间的关系，有的来自游客本人或其家庭。这些情况要求导游员除了履行旅游合同中规定的游客有权享受的服务项目之外，还有必要及时调节游客的情绪，因为愉快的气氛有助于导游员开展旅游服务工作。导游员调节游客情绪的工作包括以下几个方面。

1) 注意组织游客，引导教育游客，说服游客

(1) 对游客身体能量变化的主动调节。乘旅游本观光旅行时，导游员需考虑的问题是昏昏欲睡的游客的情绪如何调动起来，可采取的办法有：①非经常性地拍照和上厕所；②午饭后安排游客购物；③最好不要在旅游车内向游客讲解，而应把游客带到车外去看。

(2) 旅途长、景色单调时对游客情绪的调节。旅途中如景色单调、乏味或气候恶劣时，导游员应适当安排一些娱乐活动；否则，游客容易感到无聊。

(3) 引导教育游客。导游员应力争与游客建立伙伴关系，在旅游活动中只有在游客的协作下，旅游活动才能顺利进行并达到需要的良好效果。所以从这个意义上讲，导游服务时要善于引导游客，如一些重要的地方为什么不许拍照，为什么不许使用喇叭，导游员讲明原因，才会得到游客的理解和配合。

(4) 说服游客。在旅游日程因客观原因变更时，导游员说服游客时要实事求是，合乎逻辑，明白无误，只有被说服的客人才是被赢得的客人。

2) 注意有声语言与无声语言的运用

(1) 微笑。微笑是友谊的表示、自信的象征，是和睦相处、合作愉快的反映、导游员的微笑可强化语言沟通情感功能，有助于增强与游客间的交际效果。

(2)倾听。当游客抱怨时，导游员要倾听，让游客把话说完，对对方进行无言的心理疏导，引导对方通过宣泄取得心理平衡。

另外，导游员应尽量使用温柔语言，并注意与游客的交谈、程序：友好问候——耐心询问——将话题缩小到最关键的一点上——尽可能谈完一个具体的问题——友好地告别。

3) 注意游客在旅游活动过程中阶段性的心理变化

由于生活环境和生活节奏的变化，在旅游的不同阶段，游客的心理活动也随之变化。一般来说，游客入境初期有一种求安全、求新求异的心理；而后进入个性表露阶段，表现出的是一种懒散、求全的心理。从以上可以看出，导游员对不同阶段游客服务的重点是不一样的。

北京大学出版社版权所有 禁止传播



3．激发游客的游兴

保持、提高游客的游览兴趣并激发新的游兴是导游员的一项重要工作。兴趣的产生以注意为前提，当那些被注意到的东西能满足人的需要时，就会产生兴趣。有益于身心健康的兴趣是积极兴趣，反之为消极兴趣。导游员在导游服务中想要激发游客的游兴，应遵循下列准则。

(1) 有张有弛，劳逸结合。导游员要根据旅游团成员的实际情况，安排有弹性的活动日程，努力使旅游审美活动既丰富多彩又张弛相宜。

(2) 快慢相宜。在具体的审美活动中，导游员要视具体情况把握好游览速度和导游讲解的结构，哪儿该快、哪儿该慢，哪儿多讲、哪儿少讲甚至不讲，必须做到心中有数。

(3) 导、游结合。导游员应处理好事物之间的时空关系和主次关系。有时，导游员要有绝对的权力，以达到帮助游客更好地看到导示，起到画龙点睛的作用。但有时则要让景观占主要地位，导游员居次要地位，即指安排特定的地点、时间，让游客自己去感悟导观之类，这样会产生更好的效果。

导游员应力争使观赏节奏适合游客的身体情况、心理动态和审美情趣，安排好旅游活动行程，组织好旅游审美活动，让游客感到顺乎自然、轻松自如。只有这样，游客才能获得旅游的乐趣和美的享受，这才是成功的导游。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

9.3 带团中需要处理的各种实务

导游员的工作首先应遵守工作程序，在此基础上要注意不断积累经验，不断探索导游服务工作的科学性，使导游服务工作更主动有效，使游客更轻松并获得身心更大的满足。导游服务工作中需处理的实务有以下几方面。

9.3.1 正确引导游客购物

在游客的食、住、行、游、购、娱的消费结构中，购物占有一定的比重。游客多多少少都有购物的需求，因为旅游纪念品能使旅游经历有形化，成为物化的美好回忆。那些可供收藏玩赏或装饰的旅游纪念品还是游客回国后馈赠亲朋好友的礼物，所以购物服务是导游员服务的工作内容之一。游客购物还为旅游目的国家或地区增加收入，促进经济繁荣作出了重要贡献。当游客提出有购买纪念品的意愿时，导游员应本着对游客有益的原则去完成这项工作。导游员在为游客做购物指导时应注意以下几点。

1．动机摆正，以满足游客的需要为出发点

如果导游员在整个旅游过程中显得过分关心此事，那他在做购物推荐时，游客可能觉得导游员怀有个人目的。个别导游员与当地的不法商贩相勾结，出售的商品质次价高，甚至有些商品根本就是假货，令游客上当，个人从中牟利，这是违反导游员职业道德的。导游员应讲职业道德，不能把个人利益置于游客利益之上。

一般而言，当游客对导游员的广博知识和魅力、敬业精神予以认可时，容易对导游员产生理解与信任感，并愿意购买导游员推荐的商品。

2．熟悉商品知识，当好购物参谋

游客对旅游商品的需求在种类、档次、数量等方面有很大差异，因此导游员应该了解当地商品的特色，在游客愿意购物的前提下当好购物参谋与顾问，帮助游客买到称心如意的产品。

阅读案例 9—2

有一名导游员看到一位美国游客在看一幅《嫦娥奔月》的国画并考虑是否购买，这位导游员把中国国画的艺术与相关的背景知识，结合到商品的介绍中。这位导游员告诉这位美国游客，在华盛顿的美国国家航空航天博物馆内也有一幅《嫦娥奔月》图，图旁说明是“在人类历史上，是谁第一个有到月亮上去的想法？是中国古代的嫦娥女士……”这样的介绍促成了这位美国游客的购买。这是一个把物品的文化价值介绍与实用价值介绍结合成功的例子。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

9.3.2　灵活调整行程

如果下午游览户外景点，而天气预报说有雨，那么就可在不受下雨影响或少影响的其他方面变通一下。例如，美国华盛顿特区的导游员常开玩笑说，下雨天是我们带游客参观华盛顿美国国立博物馆的最佳时刻。

1．合理改变游览时间和线路，避免不必要矛盾

例如，参观博物馆、纪念馆等，各旅游团队行程基本雷同，都是按照给定的路线游览参观。若遇上几个旅游团队同时入馆，各团队几乎是从进口开始一直拥挤到出口。整个过程中人挤人、人挨人，导游员的讲解很难顾及全部游客，游客观赏展品也十分困难。但是聪明的导游员会有意岔开游览顺序和时间，这样他带旅游团参观时，展馆内的人不多，既能方便地做好讲解工作，也可以让游客从容地欣赏展品，从而取得了游客满意、导游员不费劲的双赢效果。

2．选择合理的工作位置

乘坐飞机或火车时，导游员应选择接近游客及靠近通道的座位，这样比较便于照顾游客。在旅游车上，导游员最好是坐在司机后的座位上，这是更易于看到前面的景观，遇到情况时也方便与司机交谈。当游客注意力较为分散、相互交谈较多时，导游员也可站在过道上，重新保持与游客的视觉接触。

3．给游客摄影停留的时间

“入园游览留下的唯有足迹，取走的只有照片。”游客与照相机就像鱼和水一样不可分离。导游员应鼓励游客抓紧机会拍照，适时为他们建议好的摄影地点，并给他们留有一些从容不迫的摄影时间。游览途中，可在一些有特点的地方多停几次车。如果游客对农田感兴趣，就可在有农民劳动的农田停车，让游客下车拍照。

4．抓住散客导游与团队导游的不同点

在散客接待中，应注意以下几点。

(1) 导游员与散客相识后，应尽快记住散客的姓名、体态、容貌，并设法了解其性格、特征、国籍、职业和习惯行为。如果有伴旅，导游员可以了解是家眷还是朋友，但不宜直接询问散客。上述这些导游员可以从平时与散客的交谈中发现线索。

(2) 对散客的行李需特别小心，导游员要比散客本人更留心照顾。

(3) 导游员要将散客托付的事情记在小本子上，并确实去做，最后将办理的结果告诉客人。

(4) 让客人做自我介绍。散客的特点是散，导游员和散客之间，以及散客与散客之间都不熟悉，所以导游员在做完介绍后，最好让客人再自我介绍，这样散客之间今后便可相互帮助，导游员的工作也便利得多。

(5) 导游标识应鲜明易认，如让散客戴色彩分明的帽子等。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

9.4　与游客交往的能力

导游员带好团员的关键，是与旅游建立良好的关系，为团成员提供包括心理服务在内的周到、细致的全方位服务。另外，旅游团由各种年龄、职业、性格和旅游兴趣的人所组成，要把这些特点相异的游客组织、调动好，并按统一的目标进行旅游活动，导游员必须具备这类能力。

日本心理学家前田勇教授认为，旅游一方面使人因摆脱日常生活的羁绊而有某种解决感，另一方面在接受新的经验时又有某种紧张感。因此旅游者离开家乡，出门远游，他的心理和行为比平常更具有不同的表现特征。导游员应在充分了解旅游者不同的表现基础上，运用各种方式增加与游客的交往，讲求同游客的交往艺术。

目前，培养同游客交往方式与能力的方法有以下几种。

1．创导协调性交往

20 世纪 60 年代，加拿大柏恩博士提出了一种相互作用分析理论，又名人格结构 PAC 分配理论。这一理论把人际交往时人们相互作用的格局按心理状态分为儿童自我状态(Child)、家长自我状态(Parent)和成人自我状态(Adult)三种，在这三种状态下人的心理与行为表现各有特点：在儿童自我状态下语言表现为“我想要，我不管，就不，我猜，太好了，

无所谓，好的”，行为表现为“坐立不安，大声笑，哭，撒娇，生气”；在家长自我状态下，语言表现为“应该，不应该，千万不要忘记，绝对不可以，一定不准，你不能，你必须”，行为表现为“凝视的眼神，叉腰伸指头，轻抚头顶，叮嘱备至”；在成人自我状态下，语言表现为“对不起，为什么，怎么，不一定，很可能，据我判断”行为表现为“直接表达，认真听，思考状，不激动”。人格结构 PAC 理论认为，每种自我状态能独立地配个体的行为，而个体行为又受这三种自我状态的交叉影响，导游员同游客交往要针对不同人的表现，采取互补型的方式，如语言和行为表现，要避免冲突，积极创办协调型的交往。另外，尽管导游员行为角色是“提供服务者”，但不能牺牲自尊去求得游客的满足。我们不主张导游员一味通过服从的方式去进行旅游交往，并且最终为使旅游者进入理智的成人自我状态，导游员就要适当表现出某种顺从去满足旅游者的家长自我状态，或者某种宽容去满足旅游者的儿童自我状态。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2．调节旅游者的情绪和激发旅游者的游兴

情趣与兴趣是既相互区别又相互联系的两种心理活动状态。情绪是有机体受到某种刺激后，根据其生物性的需求是否获得满足而产生的一种心理体验。一个人在一定时间内所经历的情绪形式和情绪强度，对他在这一时间内的知觉行为会产生很大的影响，故情绪又称为第二动机。而兴趣则是人们对某种事物的特殊认识倾向，人们对某一事物产生兴趣之后，往往会通过行为表现出来。兴趣和情绪又是相关联的。兴趣伴随着一定的情绪体验，兴趣高，情绪也高；情绪的高涨也会激发一定的游兴。因此，对游客兴趣的激发可以带动其情绪的调节，反之亦然。

情绪和兴趣以旅游活动的开展有着重要意义情绪有积极和消极之分。积极的情绪，如愉快、高兴能增强人的活动能力，是做好导游工作的有利因素；消极的情绪，如烦闷、忧愁则会降低人的活动能力，不利于导游工作的开展。兴趣总是和一些积极的情感，如欢喜、快乐等相伴，当兴趣所带来的愉悦感消失了，兴趣也随之消失。旅游者对旅游活动越有兴趣，其旅游活动就越容易投入，导游活动就越容易展开和深入，因为导游员毕竟要根据旅游者的兴趣去组织游览活动。

1) 调节旅游者情绪的方法

调节旅游者情绪是指根据旅游者情绪变化的原因设法给予适当的补偿，以满足旅游者的某一种需要。需要是情绪产生的主观前提，俗话说“解铃还需系铃人”，有些情绪是由于某需要得不到满足而引起的，如旅游餐饮在数量和质量上没有达到应有的标准，致使旅游者不满。消除不满情绪的最佳方法是在这些方面做些补偿。例如，一位旅游者因买了有裂痕的玉镯而神情沮丧，闷闷不乐，导游员知情以后，设法同商场联系并帮其调换，才使该旅游者转忧为喜。

(1) 分析法。着重分析旅游者情绪变化的原因及其得失关系的方法，称为分析法。有些致使游客产生不愉快情绪的原因是不可更改又无法补偿的，导游员就要讲清原委，晓之以理，缓和他们的负面情绪，以得到旅游者的理解和合作。例如，一旅游团于晚上 9 点多到达杭州，由于正值旅游旺季，机票短缺，该团必须在第二天下午 6 点钟坐加班飞机飞赴广州，原来的两天游览时间变成了一天，客人十分不悦。这时导游员把坐加班飞机的原因

讲清，接着又建议了明天提早出发，并把杭州最好的景色介绍给游客；同时强调，如果拖后几天，会使该团的签证过期。导游员诚恳的言辞和对变更行程的得失分析，在一定程度上淡化了旅游者的不满情绪。

(2) 转移法。这是通过新的刺激把旅游者的注意力从一个对象转移到另一个对象中去的方法。在转移旅游者的注意力时，可以用幽默的语言、诙谐的故事来吸引他们，但由于消极和积极是两种不同性质的状态，因此在运用此方法时要有一个中间过渡带。例如，旅游者因丢失了钱包而心情不佳，此时，导游员先对其进行安慰恐怕要比马上讲笑话的效果要好多了。

2) 激发旅游者游兴的方法

兴趣就其内容而言具有转移性的特点，即对一事物的兴趣可以转移到另一事物上去；就其程度而言具有增感性，即对一事物可以从无兴趣到有兴趣，从兴趣一般到兴趣很浓。因此，激发旅游者的游兴也就是设法使旅游者对旅游活动的内容产生兴趣，并使这一兴趣持久。

(1) 直观形象法。直观形象法就是借助视觉形象调动旅游兴趣的方法。兴趣一般是与新奇联系在一起的，平淡的东西一般不太具有吸引力，所以被借助的视觉形象必须是新鲜、的、奇特的。导游员在利用新奇事物去激发旅游者的游兴时，一要避免游览内容的重复，虽然旅游等物本身可能使游客产生游兴，如北京故宫、上海外滩、桂林山水等，但是旅游景物重复会使游客产生审美疲劳。二是要注意用同旅游者生活环境相异的事物去激发他们的游兴。地域和文化的差异造就了旅游者对异地的新奇感。我们看来极平常的事物，如大街上协助指挥交通的佩戴袖章的老人、被刷上石灰的树木、在饭店门口迎候客人的新郎新娘等，却会引起西方游客的注目。

(2) 语言激励法。兴趣有直接兴趣和间接兴趣之分，游客被一些知名度高的或形态奇异的景物所吸引，从而产生的兴趣是直接兴趣；由导游员语言等所激发出来的兴趣是间接兴趣。有些景物，在直观形象上不会引起游客的很大兴趣，却可以通过导游员准确、生动的讲解使游客兴味盎然。例如，一个游客来到一个毫无特色的石洞前，导游员通过讲解这个石洞的传说来激发游者的兴趣。又如，当游客对两个不同的或相似的景观混淆不清时，导游员亦可以通过讲解来引发游客的游兴。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3．平息旅游者的骚动

旅游服务的缺陷，突如其来的变故，以及旅游者潜意识中的不安全，会使旅游者心理受挫，情绪震荡。其言行也相应表现出非理性状，旅游团原有的平静被打破，团队会出现骚动。骚动会破坏团队的和谐，阻碍旅游计划正常实施，如果导游员不及时加以控制和平息，其后果是严重的，甚至是灾难性的。

出门在外的旅游者的心理承受能力本来就比在家时脆弱。对旅途中那些不可测问题的担忧，又使旅游者潜藏着或多或少的恐惧。在旅行中若与原有计划不相符时，如乘飞机改为乘火车、原旅游景点被取消等，旅游者的认知能力就会失去平衡，恐惧感会渐被唤醒。随着外界这种刺激的增强，旅游者的认知失衡加剧，恐惧就会演化为一种动荡不安的情绪。

旅游团中几个首先被唤醒恐惧的旅游者的情绪，会很快传染给其他旅游者，而被感染

的旅游者又会成为新的感染源去影响别人，如此呈现一种连锁反应状态。旅游团成员的目标基本一致，因此，团队中弥散的这种情绪会很快趋于高涨。这时，旅游者对事件的理解是以情绪体验代替理性思考，只要能表达自己情绪的言行在一个成员身上出现，便会在其他成员身上产生连锁反应，从而触发团队骚动。

骚动是由外界因素刺激引起的，当这种外界因素已被事实所肯定而又无法更改时，骚动的平息和控制往往取决于所采用的方法。

1) 分割法

既然情绪的感染是触发团队骚动的一个重要环节，那么当骚动尚处萌芽状态时，就要阻断旅游者之间的相互感染。所谓分割法，就是利用各种条件把团队成员分割开来，切断连锁环，然后再个别进行劝说、引导。如果不分割游客就直接进行团队劝说，由于团体的“责任分散”，效果极差。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

阅读案例 9—3

一个旅游团赴南京旅游，因飞机延误，该团员只能在南京留住一宿，第二天上午就要按计划离开。由于事实上已不可能游览南京，致使旅游团成员情绪动荡，引发团队骚动。全陪小夏利用该团抵南京已是深夜的情况，进饭店后迅速让他们入住各自的房间，通过分房割断旅游团成员间的连锁感染，然后分别进行劝说、引导，最后使团队由“停止旅游”改变为“继续旅游”，平息了团队的骚动。

由于导游员同旅游者之间存在距离，有时尽管导游员努力劝导，也不如团队中心人物的解释有效。中心人物往往是旅游团队中的权威，他的意见一般代表着团队中大多数成员的意见，他的言行对团队成员又有很高的暗示性。因此，当旅游团出现骚动时，导游员要先做好中心人物的劝导工作，再利用其影响力来劝导其他旅游者，平息团队骚动。

2) 移情法

移情法是指通过组织一系列有吸引力的活动，使团队成员形成新的关注点，以改变由原有认识而引起的情绪波动。这一般是在无法对团队成员进行分割的情况下实施的，较适用于认知失衡阶段，而在情绪感染阶段的成功率是极低的。

阅读案例 9—4

导游员小王带团到无锡，因故团队转往宜兴，饭店的等级也有所降低，一时引起团队骚动。去往宜兴要坐车，不能分割团队，小王就在车上组织该团成员说说唱唱，把他们的情绪稳定下来，然后通过对宜兴的讲解，以多玩宜兴一个城市来平衡旅游团成员的认识。由于移情得法，团队骚动也很快平息了。

本章小结

本章主要阐述导游员带团技能，首先介绍了带团的工作的流动性、接触的短暂性、服务的主动性等特点，以及游客至上的原则、履行合同原则、等距离交往原则、规范化服务原则等；其次重点说明了导游员带团规范工作技能，指出导游员在带团中需要处理的各种实物，如正确引导游客购物，灵活调整行程，改变游览时间和线路等；最后介绍了导游员如何提高与游客交往的能力。

思考与练习

一、单项选择题

1. 导游调节旅游者情绪的方法有(　　)。
   A. 分析法　　B. 直观形象法　　C. 转移法　　D. 语言激励法
2. 导游员在其中尽快确立自己在旅游团中的(　　)。
   A. 从属地位　　B. 主导地位　　C. 辅助地位　　D. 支柱地位

二、多项选择题

1. 带团原则包括(　　)。
   A. 游客至上的原则　　B. 履行合同原则
   C. 等距离交往原则　　D. 规范化服务原则
2. 导游员与领队的合作共事技能包括(　　)。
   A. 尊重领队，主动采取配合　　B. 关心领队，支持领队的工作
   C. 坚持原则，避免正面、公开冲突　　D. 技高一筹，掌握主动权
3. 调节旅游者情绪的方法有(　　)。
   A. 分析法　　B. 直观形象法　　C. 语言激励法　　D. 转移法

三、判断题

1. 导游员带团要以契约为基础，是否履行旅游合同的内容是评估导游员是否履行职责的基本尺度。　　(　　)
2. 旅游团队是由素不相识的，各种各样的旅游者构成的临时性团体，极具松散性。　　(　　)
3. 导游员要积极向游客提供购物建议。　　(　　)
4. 导游员不能随意改变既定行程。　　(　　)

四、简答题

1. 简述导游员带团的特点及原则。
2. 简述带团规范工作技能的主要内容。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



五、案例分析题

“各位团友，现在我们要去游览的是江南名刹——灵隐寺，我们在灵隐寺游览的时间是一个半小时，下车后请大家跟我走。如果有不去游灵隐寺的团友，可以下车活动活动，但11点整一定要上车，请记住我们车子的颜色和车号……”在到灵隐寺时，导游员赖小姐正对着她的游客宣布注意事项。在两天的游览过程中，总有那么几个游客时常迟到，说好8点去用早餐的，有的却拖到8点30分才从客房出来；景点游览也一样，有几个游客总喜欢让人家等他们。赖小姐提醒他们别迟到、拖沓，但他们总有十足的理由，对此一些游客也颇有微词。

赖小姐带游客游览完灵隐寺，上车时是10点55分，到了11点，又有两个游客未准时上车。与以前一样，还是要再等他们。她想，如果不及时采取措施，会导致旅游团的涣散；另外，若经常为此事而提醒，守时的游客听了也会不耐烦。等到11点5分，两位游客仍未上车。赖小姐拿起车上的麦克风笑着对车上的游客说：“我们说好11点准时上车的，现在还有A小姐和B小姐没回来。她们回来后。我们罚她们唱一首歌，好不好？”游客齐声附和。过了七八分钟，两位小姐终于姗姗而来。赖小姐照事先安排，让游客出面，罚那两个迟到的小姐唱了几首歌，两位小姐在游客们一致的要求下，只好唱歌。为了给这两位小姐面子，她们唱完后，赖小姐自己也唱了一首歌。唱完后，赖小姐一边微笑一边反话正说：“欢迎大家迟到，我们立个规矩：第一次迟到者唱歌，第二次迟到者跳舞，第三次迟到者载歌载舞。大家说好不好？”游客们齐声叫“好”。从此，迟到、拖沓的事情再也没有发生。

问题：导游赖小姐用了哪些带团的技能，巧妙地解决了客人拖沓的行为？

北京大学出版社版权所有
禁止转载

第10章 语 言 技 能

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 了解导游语言的特点和作用 (2) 掌握导游语言的表达要领	(1) 能够运用规范的导游语言与游客沟通 (2) 能够运用规范的导游语言为游客讲解

北京大学出版社版权所有 禁止转载

导入案例

青岩古镇导游词

“有朋自远方来，不亦乐乎”。欢迎各位前来青岩的朋友，下面就由小王我带领大家移步青岩，感受青岩古镇这座明代古城的沧桑与内涵，领悟现代文明与古代文化的冲击。

青岩古镇是贵州省四大古镇之一，其余三个古镇是镇远古镇、丙安古镇和隆里古镇。青岩古镇建于明洪武十一年，也就是公元1378年，距今已经有635年的历史，它建于贵州建省之前，见证了整个贵州的风雨沧桑。

作为贵州省历史文化古镇，青岩的文物点多达百处，其中23处已收入《中国文物地图集·贵州分册》。漫步青岩，古色古香的古镇胜迹随处可见。交错密布于镇内的明清古建筑，计有九寺、八庙、五阁、三洞、二祠、一宫、一院等共37处，其中8座石碑坊现存3坊。这些古建筑都是设计精巧、工艺精湛的佳作，如慈云寺的石雕、寿佛寺的木雕艺术均为贵阳市仅见的精品。

呈现在我们面前的“赵理伦百岁坊”是清朝光绪年间所建，造型独特，工艺精巧。最为有趣的是两侧石柱上的“下山狮”，最具匠心。中国绝大多数的狮子造型都是站着或者蹲着，这种下山狮的设计打破传统理念，充分体现当时的建造者们对于建造这座牌坊的重视和匠师的高超技艺。我国著名的建筑大师刘海粟先生称赞这种工艺“实属罕见”。百岁坊的对面是定广门，它是青岩古镇的南大门，建于明天启年间，距今也已有300多年的历史。城墙依山势而建，蜿蜒曲折2000余米， 极富南方山寨城堡特色。城墙高4.5米，厚3.5米，城门洞上方镶嵌赵西林题的“定广门”三字匾额。定广门上为三开间重檐歇山顶木结构城门楼，叠梁屋架。站在城楼上，目之所及炊烟袅袅，草木葱茏，一派和谐安宁的景象反衬着当年的硝烟弥漫、战鼓喧天。

古镇上最有名的人物当数云贵第一状元赵以炯。现存的赵以炯故居始建于清代中晚期，为穿斗式悬山顶木结构二进四合大院，坐南向北，有朝门、两厢、正房、后房及天井、花园等。其占地面积828平方米，建筑面积500平方米。朝门是双开垂花门，高4米，宽2.1米。悬木制匾额上书“文魁”二字。北侧院墙内壁上绘制有百寿图，用各种颜色书写各种

字体“寿”字 100 个，现存 30 多个。现在的赵以炯故居为贵州省文物保护单位。

青岩的魅力还在于在它小小的镇子里儒教、佛教、道教、天主教、基督教五教并存。行走在青岩古镇，您能领略不同的文化带给青岩的不同魅力。

游览了这么久，想必各位已经饥肠辘辘。青岩的美食一定会满足您的肚腹：青岩的卤猪脚肥而不腻、瘦而不柴，一定会让您大快朵颐，酣畅淋漓；香甜酥脆、美味可口的百年老字号黄家玫瑰糖是馈赠亲友的佳品；浓稠挂碗、酸甜适中、回味悠长的青岩双花醋一定能够为您开胃醉心。

感谢各位游客，希望青岩之旅带给大家的是欢乐、是美的感受，青岩古镇欢迎您的再次到来！青岩与我在这里等着大家再次重聚！

资料来源：http://city.ifeng.com/gzzs/daoyou/20131230/403134.shtml

(本案例为 2013 贵州星级导游词美文大赛二等奖作品)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

语言，是人类沟通信息、表达和交流思想情感的一种重要的交际手段和工具。语言对于导游员来说，是必不可少的基本功。导游员是运用语言表现人生和自然，以满足听众(旅游者)求知、求解、求乐、求美的专职工作者。导游员的工作对象是来自不同国家和地区，有着不同的旅游目的、文化修养、知识水平、审美情趣的旅游者。因此，导游工作不仅要求导游员具有渊博的知识、丰富的导游资料，还应有比较扎实的语言功底，用准确、优美的语言与旅游者交流思想沟通信息，取得更好的服务效果。

导游工作是一种职业，那么导游语言就是一种行业语言。所谓导游语言，是指导游员与旅游者交流思想感情、指导游览，进行讲解，传播文化时的一种具有丰富表达力、生动形象的口头语言。导游语言一般具有“快、急、难、杂”的特点，因为导游员一般没时间斟词酌句。导游员的语言技能是指导游员在与旅游者打交道时运用语言、表情等传递有关信息的技能，具备良好的语言表达能力是做好导游工作的关键因素。

实践证明，导游员良好的语言技能，对创造和谐的旅游气氛，促进旅游者的消费行为，以及购买后的满足能起到重要的心理作用。文明礼貌真挚和善的语言能引起旅游者发自内心的好感。明确简洁、适当中肯的语言能增强旅游者的信任感；适应对象、灵活多变的语言，能给旅游者以亲切感，使旅游者获得心理上的满足。

10.1 导游语言的特点和作用

10.1.1 导游语言的特点

导游语言是受导游工作的性质、特点和内容制约的，在长期职业实践中形成了自己行业的独特之处。

1. 语音、语调适度、优美，语言节奏合理、适中

语音、语调在传情达意方面起着十分重要的作用。导游员要注意正确的语音、语调，其声音高低、大小，发音正确与否都直接影响着与旅游者的沟通。导游员在语言造诣上是

一个口语艺术家，其语音、语调不仅要与自己的思想情感、积极服务态度相符合，而且要与听者的人数、讲话场所相协调。总之，导游员讲话的艺术之处在于适中。

导游员的声音应适度，不高不低，以使在场的旅游者能听清为准，声音太大会使人感到烦躁，声音太小则给人以信心不足、话语没有把握的印象。

导游语言的节奏及说话快慢和语句的断续停顿运用得当，能使旅游者听得清楚明了，并使他们心领神会，情随意转，从而得到较好的导游效果。

2．表达方式多样

导游语言是一种口头语言，又是一种艺术性语言，导游员在说话讲解中能运用设问、比喻、排比等修辞手法，恰当地使用旅游者所熟悉的谚语、俗语、歇后语、格言、典故等，不仅能形象地描绘大自然的规律的真理，而且还带有浓厚的地方色彩，给旅游者以真实感和亲切感，可以起到言简意赅，举一反三的作用，增强语言的生动性。例如，中国的“三个臭皮匠，顶个诸葛亮”，在日语里就有现成的谚语，意思是“三人聚在一起，便可顶上文殊菩萨的智慧”。导游员如果不知道确切译词，解决起来就费劲了。

导游员应针对不同的国家、民族及不同个性的旅游者运用不同的语言表达方式。导游员需要了解不同国家和民族的旅游者的特点，以及行为和习惯等方面的知识。一般来说，美国人个性自由开放，幽默爱开玩笑；荷兰人粗犷；法国人易激动；澳大利亚人直爽；日本人沉着，并特别注意礼仪细节；英国人则绅士派头十足。注意服务对象的上述特点，在导游过程中就可以采取不同的语言表达方式。例如，对美国人言谈要爽快，别太拐弯抹角；对英国人要讲究点外交辞令，用词考究一点；对日本人要特别注意礼节。

同样，对待不同个性类型的旅游者也应该使用不同的语言表达方式。例如，对待猜疑型的旅游者，说话要有根据，避免模棱两可的语言；对于傲慢型的旅游者，尽量以谦虚有理的态度耐心说服；对于腼腆型的旅游者，要亲切相待，忌用粗鲁语言；对于沉默寡言型的旅游者，要主动打招呼、搭话；而对于急躁型的旅游者，则要以沉着温和的态度相待，避免与之争论。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

3．综合性强

导游语言思维性、科学性、知识性、趣味性的结合体。正确、清楚、生动、灵活是导游语言的基本要求，是导游员语言技能的具体体现。

所谓正确，是指导游员在导游讲解时要使用规范化的语音，内容正确无误，逻辑性强。它包括导游语言的语音、语调、语法、语气要正确；导游讲解内容要正确无误，有据可查；导游语言应具有很强的思想性，要表明导游员鲜明正确的观点和立场。

所谓清楚即要求导游讲解内容具有严密的逻辑性，内容层次分明，中心内容明确，简洁明了。

所谓生动，即导游员要使用形象化的语言，使旅游者熟悉人和事物，并适当幽默。幽默风趣的语言如果运用得当，能活跃气氛，提高游兴，还能使旅游者回味无穷。另外，语言流畅也是对导游员表达生动的基本要求。

所谓灵活，是指导游语言要因人而异，因地制宜，切忌“千人一词”“千团一词”。

10.1.2 导游语言的作用

俗话说："舞蹈演员靠双腿，导游员靠张嘴。"语言是导游员的立身之本。伴随着导游服务职业化的深入开展，一种具有鲜明个性的区别于其他职业的语言——导游语言逐渐形成。

应用指引 10-1

A：明天早晨 8 点 30 分在饭店门口集合去长城，不准迟到。

B：明天我们去长城，早晨 8 点 30 分我准时在饭店门口恭候大家。

C：不知大家明天是否都去长城，你们现在不必回答我。我们明天早晨 8 点 30 分准时发车，如果有人 8 点 31 分才到，那就请他务必备好照相机，拍一张汽车开走的照片。

以上三句话所传递的信息量是相同的，但 A 过于生硬、严厉，有悖于导游服务的宗旨；而 B 使客人能够接受，同样是提醒游客不要迟到；C 的导游语言则达到了愉悦游客的艺术高度。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

导游语言是通过信息传递，引起游客在情感上、观念上和行为上的互动。旅游者对语言的理解程度影响他们接受信息的程度，就是说旅游者收到的信息与导游发出的信息可能存在一定的距离，从而影响互动的效果。导游语言的有效是以被游客接受为前提的。因此，导游语言艺术是导游员根据特定语境，选择和确定信息内容，从而寻找出旅游者易于理解、接受的表达方式和风格的一种活动。

导游语言艺术能提高旅游质量，通过畅通信息渠道和扩大所传递的信息量，使旅游者更多更容易接受导游员传递的信息；通过生动形象、富有激励性的言辞去激发游客的游兴，使之积极参与游览活动，从而获得美的享受和满足。

具体来讲，导游语言的功能大致有以下 3 个方面。

1．传播知识

导游语言的重要功能是传播旅游目的地的文化。导游员是"游客之师"，要为来自世界各地、祖国各地不同文化层次的旅游者导游讲解旅游目的地的政治、历史、经济、地理、风土民情等，让其在参观游览过程中增长知识，了解异国、异地文化，必须讲求导游语言的文化含义。

2．沟通思想

导游员与旅游者朝夕相处，要随时和旅游者交谈，认真回答旅游者提出的各种问题，关心他们的状态、动向，为遇到困难和病痛者表示关心提供帮助，对体弱者给予照顾，发生意外情况要及时安抚旅游者的情绪进行必要的解释和安慰……这一切都要靠导游语言来传递信息。这种信息的内容是导游员的态度和责任感，是导游员与旅游者思想上的沟通。



3．交流感情

导游语言的第三个功能是交流感情。导游员服务的对象是旅游者，因此从某种意义可以说导游服务工作是做“人”的工作。旅游者是有丰富情感的，他们需要导游员与之交流，感情的交流是要通过语言来表示的。导游员热情认真地为广大旅游者提供服务，会很快得到旅游者的认可和称赞，拉近彼此间的距离；导游员帮助旅游者解决了困难和问题，也会赢得他们由衷的感谢。

10.2 导游语言的表达要领

导游语言的表达要领是指导游员在向旅客传递信息和表现思想情感过程中，对语言的组织和技巧的运用。语言是以语音为物质外壳，以词汇为建筑材料，以语法为结构规律而构成的体系。导游员无论是进行导游讲解，还是回答游客的问题，亦或同游客交谈，在发音之前都要对所讲、所谈内容进行组织，即将有关词汇按照语法规律组合成具有一定语义的句子，然后用语言表示出来。同时，语言在运用中又存在方法和技巧。对于导游来说，由于服务的对象是不同的游客，他们的性格、兴趣爱好各异，导游员的语言除了要符合语言规范外，更应注意表达的方式、方法和技巧。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

10.2.1 导游语言的准确性

导游语言的准确性是指导游员的语言必须以客观实现为依据，即在遣词造句和叙事上要以事实为基础，准确地反映客观实际。无论是说古论今，是议人还是叙事，是讲故事还是说笑话，都要做到以实论虚、入情入理，切忌空洞无物或言过其实。导游员的语言要做到具备准确性，必须做好如下几个方面。

1．严肃认真的科学态度

严肃认真的科学态度是导游语言具备准确性的前提。首先要求导游员要有真诚为游客服务的思想，有不断提高导游服务质量的意愿，才能抱着对游客、对自己、对旅行社、对国家负责的态度说话，实事求是地用恰当的语言予以表达，而不是信口开河、东拉西扯、言不由衷、词不达意。其次，要有锲而不舍，勤学苦练的科学精神。只有这样才能不断进取，认真对待语言中的每一个词语，使之符合语境并贴切地反映客观实际。

2．了解和熟悉所讲、所谈的事物和内容

了解、熟悉所讲、所谈的事物和内容，是运用好语言的基础。如果导游员对所讲、所谈的事物和内容有充分的准备，谙熟于胸，讲起来不仅能侃侃而谈、旁征博引，而且其遣词造句也十分贴切，能准确地反映所讲、所谈事物的本来面貌，易于为游客所接受和理解。

3．遣词造句准确、词语组合、搭配得当

遣词造句准确，词语组合、搭配恰当使意思表达清楚，其关键在用词与词语的组合及搭配上，要在选择恰当词汇的基础上，按照语法规律和语言习惯进行有机组合和搭配。如果词语用法不当，组合搭配不好，会使欲传达的信息失真。例如，导游员向游客介绍某幅古画时说："这幅令人喜爱的古画，它所体现的艺术手法值得我们珍惜。"这里"珍惜"属于用词不当，而应用"珍视"。"珍惜"是爱惜的意思，而"珍视"则为郑重的意思，即指古画所体现的艺术手法值得很好欣赏。又如，游客问："长城是什么时候修造的？"导游员回答："秦朝。"这种回答属于表述不清，因为早在春秋战国时期，燕、赵、秦三国为防御北方的匈奴、东胡等民族的骚扰就筑起了高大的城墙，即为长城的起源。秦统一六国以后，在原有长城的基础上修筑起一条具有今天规模的长城。如果对外国游客，还应讲清春秋战国和秦朝的公历年代，这样，外国游客才会对中国的长城历史有一个明确的认识。

其次词语的组合、搭配要得当。导游员在选择贴切的词汇基础上，还要进行词语的组合与搭配，使之组合符合规范，搭配相宜，这样才能准确地表达意思。如导游员在向游客介绍了某一自然景观后说："这里的景色真叫人心旷神怡。"这里"叫"字同"心旷神怡"的搭配就不如同"让"字更好，因为"让"字有"使"的含意，即客观事物使人们主观上产生一种感受。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

10.2.2 导游语言的逻辑性

导游语言的逻辑性是指导游员的语言要符合思维规律性。

1．导游员的思维要符合逻辑规律，其语言要保持连贯性

逻辑分为形式逻辑和辩证逻辑，前者是孤立地、静止地研究思维的形式结构及规律的科学，后者是关于思维的辩证发展规律和科学，即从事物本身的矛盾出发的发展、变化、运动来观察、把握、研究事物的内在联系及其相互转化的规律性。形式逻辑的思维规律主要有同一律、矛盾律和排中律。同一律的公式是：甲是甲。它要求在同一思维过程中，思想要保持自身同一。矛盾律的公式是：甲不是非甲。它要求在同一思维过程中，对同一对象不能作出两个矛盾的判断，不能同时即肯定又否定；思想必须保持前后一致，无矛盾。排中律的公式是：或者是甲，或者是非甲。它要求对两个相矛盾的判断，承认其中之一是真的，作出非此即彼的明确选择，不能两者都否定，也不能模棱两可。导游员若能掌握并正确地运用这些逻辑形式，遵守形式逻辑的思维规律，就会使自己的思维具有确定的、前后一贯的、有条理的状态，从而在语言表达上保持着从属一致，具有较强的逻辑性。例如，导游员在讲西湖孤山时说："孤山不孤，断桥不断，长桥不长。"导游员作出"孤山不孤"这一判断，是从"孤"和"不孤"选择而来的，作出这一选择是由其思维逻辑确定的，即孤山是由火山喷出的流放岩组成的，整个岛屿原来是和陆地连在一起的，所以说"孤山不孤"。那么为什么叫它孤山呢？一是因为自然的变迁，湖水将它陆地分隔开来；二是因为这个风景优美的岛屿在过去一直被自称为孤家寡人的皇帝所占有。同样，"断桥不断""长桥不长"也是如此。在这里，导游员运用了形式逻辑中的排中律，从地质学的角度分析了孤

山这个岛屿同陆地的内在联系及其转化。

2. 语言表达要有层次感

导游员应根据思维逻辑，将要讲的内容分成前后顺序，即先讲什么、后讲什么；使之层层递进，条理清楚，脉络清晰。

应用指引 10-2

长白山自然景观导游词

长白山引人入胜之处是它那绚丽多姿的垂直景观。其特色在于从山脚下到山顶上虽然只有不足 100 公里的行程，我们却可观赏到欧亚大陆从温带到极地几千公里距离内植物生长变化的垂直景观，领略到从温带到寒带的不同自然景观，如同走了半个世界。随着长白山海拔高度的增加，气候、土壤、生物呈现明显带状分布，上下相差悬殊，景观变化无穷。

海拔 1200 米以下，地势平缓、气候温和，是针阔叶混交林带，生长着红松、柞树、椴树、水曲柳、黄菠萝等。高达数十米的长白赤松，树干挺拔，修长妩媚，顶部呈伞状，树冠下部的枝条稍向下伸展，颇似伸出迎宾的手臂，在微风中翩翩起舞，人们称其为“美人松”。在这些原始密林深处，生长着许多名贵中药材。请您注意观察，如幸运还会发现一棵人参或天麻呢。

海拔 1200～1800 米地带，土层较薄，气温低湿，常年云遮雾罩，是针叶林带。这里生长着苍松翠柏，无一杂树，云杉、冷杉、落叶松的尖塔形树冠格外俊美秀丽。在森林中，阴暗潮湿处是苔藓最适合生长的地方。如果有机会，请您千万要体会一下在这种绿色天然地毯上散步的乐趣。

海拔 1800～2000 米地带，是清一色的岳桦林。这里地形坡度陡，土层瘠薄，气温低，降水量大，风力强劲，8 级以上大风日达 200 天以上。因而这些岳桦树树枝常随风向而倾斜，形成特殊的树冠形态，分枝和树叶主要在主干背风的一侧。这些岳桦树树干扭曲变形，树皮则一层层被寒风撕裂，使人为它们那种百折不挠，顽强不息的韧劲所感动。

海拔 2000 米以上到山顶，则是高山苔原带。这里没有树木，只有绿茵茵的苔藓和贴着地面的杜鹃灌木丛，恰如天然地毯一般。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

这一大段导游词的语言表达层次非常清晰，首先概述了长白山天然自然景观的特征，然后按不同的海拔高度分层叙述了自然景观的情况。而对每一层次又基本上是按自然、气候、土壤等情况说明生长什么样的植物，最后归纳到人的感受。由此可见，这位导游员对长白山景观的介绍同其具有严密的逻辑思维能力是分不开的。

导游员的语言要具有逻辑性，必须学习一些基本的逻辑方法。主要的逻辑方法有比较法、分析法与综合法、抽象法、演绎法与归纳法。

1) 比较法

比较法，就是对两种或两种以上同类的事物辨别其异同或高下的方法。人们常说“有比较才有鉴别”，只有通过比较，才能对事物有所区分。在导游语言中，应用比较法的场合

很多。例如，“长江是世界名列第三的长河”就是通过比较得出的结论。再如，“朋友们，黄山的美名不仅仅在于它的奇峰多，还在于它把中国各大名山的独特之处都集中到自己的身上，像泰山的雄伟、华山的险峻、衡山的烟云、庐山的瀑布、雁荡山的巧石、峨眉山的清凉……你都可以在黄山的身上看到或感受到。特别是满山的奇松、怪石、云海、温泉，被誉为黄山‘四绝’，谁见了都会止不住地赞叹。”这段黄山导游词，通过将黄山同我国其他名山进行比较，集中凸显了黄山的美。

2) 分析法与综合法

分析法是把一件事物、一种现象或一个概念分成较简单的组成部分，然后找出这些部分的本质属性和彼此之间的关系。

综合法，则是把分析的对象或现象的各个部分、各个属性联合成一个统一的整体。

应用指引 10-3

北京颐和园导游词

朋友们，我们就快到颐和园了，现在我简要地给大家介绍一下中国的园林。中国古代园林分为三类：一是皇家园林，我们马上要去的颐和园就属于皇家园林；二是私家园林，大家过几天要去的苏州拙政园则属于私家园林；三是寺庙园林。皇家园林的特点是规模宏大，真山真水较多，园中建筑色彩富丽堂皇，建筑体型高大。私家园林的特点是规模较小，常用假山、假水和小巧玲珑的建筑来表现其淡雅、恬静的色彩。寺庙园林的特点是庙堂建筑置于幽静的园林环绕之中。

这段导游词对中国古代园林用分析法进行了分析，首先将其分为三种类型，其次分析它们各自的本质特征，以说明它们之间的关系。若将这段导游词倒过来叙述，即先讲中国园林的各个部分及各部分的本质特征，最后归结到中国古代园林上，这就是综合法的运用。

3) 抽象法

抽象法又称概括法，是从许多事物中舍弃个别的、非本质的属性，抽出共同的、本质的属性的方法。

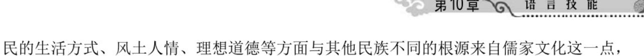
应用指引 10-4

孔子故乡——曲阜导游词

各位朋友，在中国、在东方这片有着五千年文明史的土地上，你也许读不懂青铜器上的铭文，也许不理解人头兽耳表现什么、象征什么，但是当你走进中国人民的生活，接触到中华民族繁衍生息、劳动创造的古老土地时，你便能体验到中国人民与其他民族迥然不同的生活方式、风土人情和理想道德的差异。无论你从哪个角度，哪个层次去探究中华民族的个性和品格，都不难发现儒家文化的基因。在漫长的历史演变进程中，儒家文化几乎成了中国文化的代名词，而儒家文化的创始人就是孔子。

这段导游词舍弃了中华民族传统文化中的其他文化的影响，如道家文化等，从中国人

北京大学出版社版权所有 禁止转载



民的生活方式、风土人情、理想道德等方面与其他民族不同的根源来自儒家文化这一点，概括出中国民族传统文化也即儒家文化。

4) 演绎法与归纳法

演绎法与归纳法都是推理的方法，前者是由一般原理推出关于特殊情况下的结论，其中三段论就是演绎法的一种形式。后者是由一系列的事实概括出一般原理。这两个方法是相互对应的，如导游员在介绍石林时说："溶岩地貌在国外叫作喀斯特地貌，这个名称来源于前南斯拉夫伊斯特拉半岛北部与意大利交界的喀斯特高原，是石灰岩等碳酸盐类岩石受到含二氧化碳的流水长期侵蚀，加上沉积作用而形成的地貌。据科学家考证，路南地区在6亿年前的古生代到约3.6亿年前的晚古生代是一片汪洋大海，经历了地质史上较大的海漫和强烈的地张裂作用，堆积了巨厚(1000～2000米)的石灰岩层。石林位于路南地区，它就是这些巨厚的石灰岩层在漫长的自然变迁中逐渐发育形成的，所以从地质学上说，石林的地貌属于溶岩地貌，即喀斯特地貌。"

这段导游词首先说明溶岩地貌是一种什么性质的地貌，然后叙述石林所在地区的地貌特征，最后得出石林地貌是溶岩地貌的结论。导游员在这里采用的逻辑方法正是从一般到特殊的演绎法。归纳法则与此相反，即从特殊到一般，如"桂林的七星岩是石灰岩溶洞，贵州的织金洞也是石灰岩溶洞，它们的地貌都是溶岩地貌，所以凡石灰岩溶洞的地貌都是溶岩地貌。"

10.2.3 导游语言的生动性

导游员向游客提供面对面的服务时，游客大多数情况下是在听导游员说话，所以导游员的语言除了语音、语调、语速及要有准确性和逻辑性之外，生动性也至关重要。导游员的语言表达力求与神态、表情、手势动作及声调和谐一致，使之形象生动、言之有情。如果导游员语言表达平淡无奇，和尚念经般的单调呆板，或者十分生硬，游客听了必定兴趣索然，甚至在心理上产生不爱听、不耐烦或厌恶的情绪。反之，生动形象、妙趣横生、幽默诙谐、发人深省的导游语言不仅能引人入胜，而且会起到情景交融的作用。为此，导游语言的表达应力求使用形象化的语言，从而创造美的意境；使用鲜明生动的语音，以增加语言的情趣性；使用幽默诙谐的语言，以增强语言的感染力。

要使语言具有生动性，除了把握好语音，语调之外，在语言表达上还要注意修辞。导游语言中主要使用的修辞方法有以下几种。

1．比喻

比喻俗称打比方，即用某些类似点的事物来比拟想要说的某一事物，从使表达更加鲜明深动。比喻是修饰语言的最常用的方法，具体形式如下。

(1) 使抽象事物形象化的比喻。例如，"苗家姑娘特别喜欢唱歌，她们的歌声就像百灵鸟的声音一样清脆动听。"这里歌声是抽象的，而将其比喻为百灵鸟的声音就形象化了。

(2) 使自然景物形象化的比喻。例如，"大家如果有兴趣，可以乘船到湖中漫游。当你



北京大学出版社版权所有 禁止转载

坐在船上，环顾四周，千山耸翠；俯视水中，倒影慢移，碧水照得群峰绿，人面桃花水映红，你好像就在一幅翠绿的山水画中漫游。我想，天上王母娘娘的瑶池也不过如此吧！”(武陵源导游词)这里将湖山景色描绘成一幅山水画，使之栩栩如生。

(3) 使语音有简洁明快的比喻。例如，“长白山春看金达莱(杜鹃花)一片殷红；夏赏云雾松涛一片绿色海洋；秋观金色白桦、枫树红叶加苍松翠柏，五色斑斓；冬看银装素裹，好比广寒仙境。”(长白山导游词)这里将起伏的松涛比喻成绿色海洋，将冬雪覆盖的大地比喻为广寒仙境，语言十分简洁。

(4) 使人物形象更加鲜明的比喻。例如，“孔子的理论从修身、齐家到治国、平天下，政治、经济、军事、伦理、教育、饮食几乎无所不包，千百年来数不清的中外名人给予了孔子许许多多至高无上的评价，孔子被封为‘大成至圣文宣王’‘万世师表’‘千古圣人’。中外游客来曲阜不仅是宏观游览，更多的是怀着一种崇敬心情来朝圣。”(孔子的故乡——曲阜导游词)这里将孔子比喻为千古圣人，引来千千万万的朝圣者，使孔子的形象更加鲜明，更加突出。

(5) 激发丰富想象的比喻。例如，“黄果树瀑布高 68 米，加上瀑下潭 6 米，总高 74 米，宽 81 米。夏秋洪水暴涨，瀑布如黄河倒倾，峭壁震颤，谷底轰雷，溅起的水雾可弥漫数百米以上，使坐落在瀑布顶上的寨子和街市常常被溅起的水雾所笼罩，游人称之‘银雨洒鑫街’。冬春水小，瀑布便分成三五股从岸顶上拉下来，远远望去，那洁白的水帘飘然而下，洋洋洒洒，如绸缎飘舞。”(黄果树导游词)这里通过比喻手法对黄果树瀑布的描述，使人有身临其境之感，不能不引起人们的无限遐想。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2．比拟

比拟是把物拟作人，或把人拟作物的修辞手法。在导游语言中，比较常用的是将物拟作人的比较。举例如下。

(1) “黄浦江有两个‘孩子’，一个叫浦东，另一个叫浦西。中华人民共和国诞生前，她们深受三座大山压迫，母亲河身上停泊着的尽是外国的军舰和商船，‘两个孩子’被压得喘不过气来。”(上海外滩导游词)这里将黄浦江、浦东、浦西人格化，既贴切又符合实际，因为正是黄浦江“哺育”了浦东和浦西。

(2) “大家注意看，那两只抬头张望，注视周围动静的大雁，就是雁群的‘哨兵’，它们非常警惕地担任站岗放哨的任务，一旦发生异常情况，就会马上惊叫报警，通知雁群转移栖息地。”(洞庭湖万鸟鸣导游词)与第一个例子的对比是，本例的比拟显得更为形象生动。

导游员在运用比拟手法时，一是要注意表达恰当、贴切，要符合事物的基本特征。如第二个例子将两只抬头张望的大雁说成在寻觅伴侣就牵强附会了。二是要注意语言的使用场合。比拟多用在对景物的描述或故事传说的叙述中，而在景点介绍和回答游客问题时一般不用。

3．夸张

夸张是为了启发听者或者读者的想象力和加强语音的力量，用夸大的词句来形容事物的修辞手法。在导游语言中运用这一手法，既可唤起游客的想象力，又能较好地表现导游

员的情感，增强导游语言的感染力。举例如下。

(1) “你听，山号如老山春雷，雄浑嘹亮；大三弦像大叠水瀑布，轰鸣传响。入夜，青年男女成双成对，天上繁星闪烁，地上火龙游动，成千上万的中外游客与各族群众手拉手、擎火把，围着熊熊篝火，踏着大三弦的旋律载歌载舞，彻夜狂欢，千里彝山成了歌舞的海洋，欢乐的世界”。(石林彝族火把节导游词)这里用歌舞的海洋来夸张地表现各族群众在火把节上载歌载舞，彻夜狂欢的情景，给人以精神振奋之感。

(2) “远处，博格达三峰并立，白雪皑皑，直插云峰，阳光照耀下，峰顶光芒闪耀，犹如一位神气威严的天神。”(天地导游词)这里将山峰夸张地比喻为天神。

导游员在运用夸张手法时，一定要注意以客观实际为基础，使夸张具有真实感；二要令人一听就明白。

4．映衬

映衬是将相反的事物并列，以形成鲜明对比的修辞手法。在导游语言中，映衬可以在内容和形式两方面予以运用。

(1) 在内容上运用映衬，可以增强语音的表达效果，激发游客的情趣。例如，“走近瀑布，水声如一群姑娘在嬉笑追闹，‘咯咯’不停；远离瀑布，瀑声变得轻细，似情人私语，没完没了。”(猛洞河导游词)这里从近和远两种距离来对比瀑布水声的不同。

(2) 在形式上运用映衬，可使语言表达方式多样化。例如，“欢迎大家来岳阳看八百里洞庭，领略湖光山色，一起走进沙鸥翔集、雁落平沙、鹤鸣九霄、鸳鸯戏水的水禽自然博物馆。”(洞庭湖万鸟鸣导游词)这里用对比的手法比较了四种不同鸟类的动态。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

5．引用

引用是在自己的语言中用别人的话语、材料或做过的事作根据来说明问题，在导游语言中经常被采用，以增强语言的表达力，使语言更加生动活泼，丰富多彩。引用分为明引、意引和暗引。

(1) 明引。明引是指直接援引原话、原文。明引又称正引，其特点是保持原文，出处明确，说明力强。例如，“作家贾平凹 1987 年携夫人游石林，把石林喻为‘上帝的盆景’，说：‘对于石林，一个字也不写，也无法写出来，天下无聊的文人几乎把石林每一个小石子都写上了，可他们哪里知道大美者不能言啊！’”(石林导游词)这里以无言胜有言展现石林的美。

(2) 意引。意引是指引用原话或原文的主要意思的引用，同样具有一定的说服力。例如，“有人称石林是‘中国风景之最’，与长江三峡、桂林山水和吉林雾凇并称为‘中国四大自然奇观’。早在公元前 300 余年，屈原在《天问》中就提到石林，《马可 • 波罗游记》《徐霞客游记》等都有记载。明代，石林已是著名景区。1982 年，石林被列为首批国家名胜风景区。”(石林导游词)这里没有引用原文，而是用中外文献的记述来说明问题。

(3) 暗引。暗引是把别人的话或语句融入自己的言语中，而不注明出处的引用。例如，“西湖荷花，种植面积最多时达 27 公顷，栽培品种有西湖红莲、绍兴红莲、玄武红莲、重台莲、青莲等 30 多种，主要分布在北里湖、岳湖、小南湖等十多处。盛夏季节，‘接天莲

叶无穷碧，映日荷花别样红’成了西湖夏季一道独特的景观。”(杭州西湖导游词)

导游员在运用引用手法时，一要注意为我所用恰到好处，不能断章取义；二要注意语言中不宜引用过多，更不能滥引。

10.3 导游交际语言要领

交际，是指人与人之间的往来接触。在导游服务过程中，导游员主要是同游客和相关接待单位有关人员进行接触，而接触过程中，语言是最基本、最重要的工具，语言表达方式、方法和技巧对接触效果都会产生影响。因此，为了同游客(主要接触对象)及相关接待单位和谐、合作，导游员应不断提高自己的导游交际语言技能。

导游交际语言包含的内容很多，如见面时的语言，交谈时的语言，致辞(欢迎辞，欢送辞)的语言等。导游与游客交往中，若想达到良好、和谐的效果，应针对不同的情形应用不同的交际语言方式，这是仅叙述导游员同游客交往中需要对游客进行劝服、提醒、拒绝、道歉四种情况下的语言方式。

10.3.1 劝服的语言方式

在导游服务过程中，导游员常常会面临各种问题，需要对旅游进行劝服，如旅游活动日程被迫改变时需劝服旅客接受；对游客的某些越轨行为需要进行劝说。劝服一要以事实为基础，即根据事实讲明道理；二要讲究方式、方法，使游客易于接受。

1. 诱导式劝服

诱导式劝服即循循善诱，通过有意识、有步骤的引导，澄清事实，讲清利弊，使游客逐渐信服。例如，某旅游团原计划自西安飞往北京，因未订上机票只能改乘火车，游客对此意见很大。这时导游员首先要十分诚恳地向游客道歉，然后耐心地向游客说明原委并分析利弊。导游员说：“没能买上机票延误了大家的旅游行程，我很抱歉，对于大家急于赴北京的心情我很理解，但是如是乘飞机去北京还得等两天以后，这样你们在北京只能停留一天，甚至一天还不到；如果现在乘火车，大家可以在北京停留两天，可以游览北京的一些主要景点。另外，大家一路旅途都非常辛苦，乘火车一方面可以观赏沿途的自然风光，另一方面可以得到较好的休息。”导游员的这席话使游客激动的心情开始平静下来，一些旅客表示愿意乘火车，另一些旅客在其影响下也表示认可。

对这类问题的劝服，导游员一是要态度诚恳，使游客感到导游员是站在游客的立场上帮助他们考虑问题；二是要善于引导，巧妙地使用语言分析其利弊得失，使旅客感到上策不行，取其次也是很好的选择。

2. 迂回式劝服

迂回式劝服是指不对游客进行正面、直接地说服，而采用间接式旁敲侧击的方式进行劝说，即通常所说的“兜圈子”。这种劝服方式的好处是不伤害游客的自尊心，而又使游客

北京大学出版社版权所有 禁止转载



较易于接受。如果旅游团有一位游客常常在游览中离团独自活动，出于安全考虑和旅游团活动的整体性，导游员可以过去对他说：“××先生，大家现在需要休息一会儿，很希望您过来给大家讲讲您在这个景点游览中的新发现，作为我导游讲解的补充。”这位游客听了会心一笑，自动地走了过来。

这里，导游员没有直接叫该游客过来，因为那样多少带有命令的口气。而是采用间接的、含蓄的方式，用巧妙的语言使游客领悟到导游员话中的含意，游客的自尊心也没有受到伤害。

3．暗示式劝服

暗示式劝服是指导游员不明确表示自己的意思，而采用含蓄的语言或示意的举动使人领悟劝说。如果有一位游客在旅游车内抽烟，使车内空气混浊。导游员不便当着其他游客的面扫这位旅客的面子，可以在其面向导游员又欲抽烟时向他摇头(或捂着鼻子轻轻咳嗽两声)，使游客主动熄灭香烟。

这类副语言——摇头、捂鼻子咳嗽，暗示在车内“请勿吸烟”，会使游客产生自觉的反应。

总之，劝服的方式要因人而异、因事而异，要根据游客的不同性格、不同心理或事情的性质和程度，分别采用不同的方式。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

10.3.2 提醒的语言方式

在导游服务中，导游员经常会碰到少数游客由于个性式生活习惯的原因表现出群体意识较差或丢三落四的行为，如迟到、离团独自活动、走失、遗忘物品等。对这类游客导游员应从关心游客安全和旅游团集体活动的要求出发，给予特别关照，在语言上要适时地予以提醒。

提醒的语言方式很多，除了直截了当的命令式(这种方式当然不可用)之外，还有其他的委婉方式。由于导游员处在为导游客服务的位置，导游员对游客首先应予尊重，其次要有服务意识，对游客的安全负责。对游客中某些行为需要提醒时，应使用委婉的语言，导游员提醒的语言要富有情感，要体现对游客的关心，使提醒能在愉悦的气氛中被游客所接受。提醒的语言方式具体有以下几种。

1．敬语式提醒

敬语式提醒是导游员使用恭敬口吻的词语，对游客直接进行的提醒方式，如“请”“对不起”等。导游员在对游客的某些行为进行提醒的应多使用敬语，这样会使游客易于接受，如“请大家安静一下”“对不起”“您又迟到了”，这样的提醒比“喂，你们安静一下”“以后不能再迟到了”的命令式要好得多。

2．协商式提醒

协商式提醒是导游员以商量的口气间接地对游客进行提醒，以取得游客的认同的方式。协商将导游员与游客置于平等的位置上，导游员主动同游客进行协商，是对游客尊重的表

现。一般来说，在协商的情况下，游客是会主动配合的。例如，某游客常常迟到，导游员和蔼地说："您看，大家已在车上等您一会儿了，以后是不是可以提前做好出发的准备？"又如，某游客在浏览中常常离团独自活动，导游员很关切地询问他："××先生，我不知道在游览中您对哪些方面比较感兴趣，您可以告诉我，好让我在以后的导游讲解中可以配合。"

3．幽默式提醒

幽默式提醒是导游员用有趣、可笑而意味深长的词语对游客进行提醒的方式。导游员运用幽默的语言进行提醒，既可使游客获得精神上的快感，又可使游客在欢愉的气氛中受到警示。例如，导游员带领游客游览长城，在提醒游客注意安全并按时返回时说："长城地势陡峭，大家注意防止摔倒。另外，也不要头也不回一股脑儿地往前走，一直走下去就是丝绸之路了，有人走了两年才走到，特别辛苦。"又如，几位年轻的游客在浏览的纷纷爬到一尊大石象背上照相，导游员见了连忙上前提醒他们："希望大家不要欺负这头忠厚老实的大象！"这比一脸严肃地说"你们这样做是损坏文物，是要罚款的"效果好得多。

10.3.3 回绝的语言方式

回绝，即对别人的意见、要求予以拒绝。在导游服务中，导游员常常会碰到游客提出的各种各样的问题和要求，除了一些通常的问题和一些合理的且经过努力可以办到的要求可予以满足外，也有一些问题和要求是不合理的或不可能办到的，对这类问题或要求，导游员需要回绝。但是，囿于导游员同游客之间主客关系的束缚，导游员不便于直接回答"不"，这时与游人员必须运用回绝的语言表达方式。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

1．柔和式回绝

柔和式回绝是导游员采用温和的语气进行推托的回绝方式。采取这种方式回绝游客的要求，不会使游客感到太失望，避免了导游员与游客之间的对立状态。例如，某位领队向导游员提出是否可以把日程安排得紧一些，以便增加一两个旅游项目。导游员知道这是计划外的需要，不可能予以满足，于是采取了委婉的拒绝方式："您的意见很好，大家希望有限的时间内多看看的心情我也理解，如果有时间能安排的话我会尽力的。"这位导游员没有明确回绝领队的要求，而是借助客观原因(时间)，采用模糊的语言暗示了拒绝之意。又如，一位美国游客邀请某导游员到其公司里去工作，这位导游员回答说："谢谢您的一片好意，我还没有这种思想准备，也许我的根扎在中国的土地上太深了，一时拔不出来啊！"这位导游员也未明确表示同意与否，然而却委婉地谢绝了游客的提议。

上述这类回绝方式上是柔和的、谦恭的，采用的是拖延策略，取得了较好的效果。

2．迂回式回绝

迂回式回绝是指导游员对游客的发问式要求不正面表示意见，而是绕过问题从侧面予以回应式回绝。如一次某导游员在同游客交谈时谈起了西藏，这时一位美国游客突然发问："你们 1959 年进攻西藏是否合法？"该导游员想了想说："你认为你们在 19 世纪 60 年代初期派兵攻打密西西比河南方的奴隶主是否合法？"美国游客一时语塞。

对这类政治性很强的问题，尤其是西方游客长期受资本主义宣传的影响，一时难以和他们讲清楚，采取这种迂回式的反问方式予以回绝是一种很好的选择。

3．引申式回绝

引申式回绝是导游员针对游客提出的问题进行逐层剖析，引导游客对自己的问题进行自我否定的回应方式。

应用指引 10-5

有位法国游客问导游员："有人说，西藏应是一个独立的国家，对此你是怎样看的？"这位导游员反问他："您知道西藏政教领袖班禅、达赖的名字是怎么来的吗？"该游客说不知道。导游员接着说："我告诉您吧，他们的名字是清朝皇帝册封的，可见西藏早就是中国的一部分。正如布列塔尼是法国的一部分一样，您能因为那里的居民有许多自己的风俗就说它是一个独立的国家吗？"这位法国游客摇摇头笑了。

总之，导游员无论用哪种回绝方式，其关键都在于尽量减少游客的不快。导游员应根据游客的情况、问题的性质、要求的合理与否，分别采用不同的回绝方式和语言表达技巧。

10.3.4 道歉的语言方式

北京大学出版社版权所有 禁止转载

在导游服务中，因为导游员说话的不慎、工作中的某些过失或相关接待单位服务上的欠缺，会引起游客的不快和不满，造成游客同导游员关系紧张。不管造成游客不愉快的原因是主观的还是客观的，也不论责任在导游员自身还是在旅行社方面抑或相关接待单位，导游员都应妥善处理，需要采取恰当的语言表达方式向游客致歉或认错，以消除游客的误会和不满情绪，求得游客的谅解，缓和紧张的关系。

1．微笑式道歉

微笑是一种润滑剂，微笑不仅可以对导游员和游客之间产生的紧张气氛起缓和作用，而且微笑也是向游客传递歉意信息的载体。例如，某导游员回答游客关于长城的提问时，将长城说成是建于秦朝，其他游客纠正后，导游员觉察到这样简单的回答是错误的，于是对这位游客抱歉地一笑，使游客不再计较了。

2．迂回式道歉

迂回式道歉是指导游员在不便于直接公开向游客致歉时，而采用其他的方式求得游客谅解的方式。例如，导游员在导游服务过程中过多接触和关照部分游客，引起了另一些游客的不愉悦，导游员觉察后，便主动地多接触这些游客，给予关照和帮助，逐渐使这些游客不计前嫌。在这里，导游员运用体态语言表示了歉意。又如，某旅游团就下榻饭店的早餐品种单调问题向导游员表示了不满，提出要换住其他饭店。导游员经与该饭店协商，增加了早餐的品种，得到了游客的谅解。

导游员除了采取迂回道歉的方式及改进导游服务外，还可请示旅行社或同相关单位协

商，采用向游客赠送纪念品、加菜或免费提供其他服务项目等方式，向游客道歉。

3．自责式道谦

由于旅游提供方的过程，使游客的利益受到较大损害而引起强烈不满时，即使代人受过，导游员也要勇于自责，以缓和游客的不满情绪。

应用指引 10-6

导游员接待了一个希腊旅游团，团长是希腊旅游局局长。该团从北京至西安，19 点入住饭店后发现团长夫人的一只行李箱没了，团长夫人非常气愤，连 19 点 30 分陕西省旅游局局长的宴请也没能参加。至次日零点，该行李还未找到，所有团员均未睡觉，都在静静地等待。在这种情况下，陪同的导游员一面劝游客早点休息，一面自责地对团长和团长夫人说：“十分对不起，这件事情发生在我们国家是一件不光彩的事，对此我心里也很不安，不过还是请你们早点休息，我们当地的工作人员还在继续寻找，我们一定会尽力的。”不管这位团长夫人的行李最终是否找到，但导游员勇于自责的道歉，一方面体现了导游员帮助游客解决问题的诚意，另一方面也是对客人的一种慰藉。

不管采取何种道歉方式，首先道歉必须要态度诚恳，其次道歉必须要及时，即知错必改，这样才能得到游客的谅解。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

10.4 导游讲解语言要领

导游讲解是导游员带团参观游览活动时的主要业务。来到异国他乡的旅游者，由于情况不熟悉或语言不通，常会有一种茫然感。这时如果有一位导游员出现在他的面前，用他的母语为他介绍基本情况和注意事项，并为他在游览参观地作详细的讲解，在景点或游览地与旅游者的内心之间架起一座“桥梁”，不仅可以消除旅游者在异地的紧张感和恐惧感，而且可以缩短他们与导游员之间的心理距离。可见，导游讲解对于旅游者来说是一项必不可少的服务。

导游讲解主要是通过语言来表达的，但有时还辅以戏剧化的表情、手势和动作，以及其他物质手段。因此，导游员除了要具有前几节所讲的语言技能之外，还应充分运用各种可能的辅助手段，将知识化为技能，将语言技能寓于讲解之中，让旅游者开阔眼界、愉悦身心、享受友谊，这是一名优秀导游员的努力方向和目标。

1．注意讲解时的手势、体态和表情

导游员的讲解应该是生动、活泼、引人入胜的，呆板和生硬的讲解，毫无表情的表达，必然会使旅游者在心理上产生不快的情绪体验，听起来索然无味。在讲解时如果以手势、动作和表情帮助说话，就可增加语言的生动性，尽管它们不是导游讲解的主体，但可直接影响导游讲解的效果。



手势、体态和表情如果做得很不明显或生硬，就不起作用；如果做过头，就会给旅游者以装腔作势之感，甚至会觉得面前这位导游像滑稽演员或小丑。因此，这三者的运用要自然、协调，恰到好处，同时还要注意声调、节奏、速度。语言的声调要有高有低。讲解的节奏感要强，要抑扬顿挫，速度应有快有慢，发音、吐字要清晰，不要带口头禅。

2．掌握好游览和讲解的节奏

旅游是一种审美活动，旅游者听导游员讲解可以欣赏到自己见不到的东西；而自己独游，驰骋想象，神游在风景名胜之处，有时更能领略悠然自得、陶冶性情之趣。因此，导游员不是讲得越多越好，有时要娓娓而谈，有时则让旅游者自我陶醉，要以讲解为主，以旅游者旅游为辅，导、游搭配，就能产生更好的效果。

导游员在景点内进行导游讲解时，也要有张有弛，有缓有急，有松有紧，有取有舍，讲究讲解的节奏。在讲解时，既不能为了应付差事，或为了赶时间，匆匆忙忙，急于赶路；也不能为了打发时间，故意慢慢腾腾，把人拖得感到无聊。一般情况下，行路时少讲些，讲快些；观赏时多讲些，讲慢些。至于何处该快，何处该慢，要根据游览点的具体环境而定。这就要求导游员熟悉沿途各景点的情况及其观赏价值，做到有的放矢。

3．把握最佳时机和适宜地点，选择讲解内容

讲解对于导游员来讲，是必不可少的，但什么时间讲什么内容，应该有所选择。导游员在讲解景点的历史、规模、传说、现代状况等内容时要选择恰当的时间和地点，而且要根据季节、气候的变化灵活掌握。例如，游览长江三峡，船到巫山神女峰之侧，导游员要预先讲述关于神女峰的由来的神话传说；船行至巫山，停止讲解，让游客自己去寻找或借助导游员的指导，看看神女峰像不像神女，如果此时从旁稍加描述式讲解，则有意想不到的效果。再如，游览临潼华清池之前，导游员总要介绍它的历史背景，包括唐玄宗与杨贵妃的故事、“西安事变”与蒋介石的故事。这些故事是在所住饭店还是在去华清池途中做一般讲解？这要根据具体情况选择时机，使旅游者预先对华清池有个大致了解，然后再在现场边看边讲，印象更为深刻。即使在现场讲，如果预先做一点儿简单介绍，然后边看边讲，效果一定比不做任何介绍要好。

导游讲解的时机和地点把握好，能提高旅游者的观赏意识，增强游兴，获得较好的审美效果。这要求导游员对景色的特点、旅游者心理变化、行车路线和速度，以及日程安排等做统一考虑，选择最佳时机和适宜地点，进行有条不紊的讲解。

4．讲解时要集中注意力

注意力是心理活动对一定对象的指向和集中，是人的一种意向活动。人的心理活动是不容易观察的，这主要是因为人的心理活动有隐蔽性、主动性和灵活性的特点。马克·吐温说过：“每一个人像是一轮明月，他有呈现光辉的一面，但也有黑暗的一面从不给别人看到。”因此善于察言观色，注意旅游者的动作、表情和言谈上的细节及细微变化，讲旅游者最想听的和最想知道的，是极其重要的一点。

导游工作的复杂性和特殊性要求导游员不但要有一定的口才，而且要有稳定的注意力，

北京大学出版社版权所有 禁止转载

具备合理分配注意力和把注意力迅速从一个客体集中转移到另一客体上的能力。一个导游员通常要带领十几名甚至几十名上百名旅游者，导游员必须把握住每个旅游者，因此，没有高度集中的注意力和注意力分配能力是做不到的。同时，导游员还要根据导游活动的安排，及时转移自己的讲解重心，只有这样才不至于顾此失彼。如果导游员不具备这种转移注意力的能力，往往会影响导游服务的质量。

5．合理利用现代化的导游辅助性手段

人类制造了许多现代化的仪器设备。人们可以坐在教室里欣赏桂林山水、长江三峡，可以在深圳游遍整个中草药世界……随着科学技术的不断发展，旅游越来越方便，导游讲解也随之向科学化、现代化发展。人造景观的出现大大减轻了导游员的劳动，带来了方便。导游员可以用书本、画册、电子向导等手段辅助自己的口头解释，使讲解的形式更有吸引力。例如，北京成立了一家旅游录音公司，为旅游者提供故宫、长城等游览点的录音导游讲解，既免除了导游员的口头讲解，使用起来又很方便。

现代化的声光、声像设备在导游讲解中的位置日益重要，但并不意味可以完全取代导游员的语言讲解。因为导游服务是一种特定形式的服务，讲究人情味，也是任何完善、先进的声像设备无法取代的，导游讲解永远是导游员的基本功，科学化的声光、声像设备和宣传资料是为导游员做好讲解服务的，只能作为辅助手段。只有依靠面对面的服务，讲究人情味，进行思想交流，再辅以必要的科技手段，才能使游客得到温暖、周到的服务和友情的享受。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

6．注意综合运用各方面的知识

导游是一门综合性的学问，包罗万象，知识无穷。会外语者不一定都能当导游，导游之所以成为一种职业，其原因也在于此。没有丰富的知识作后盾，导游员在工作中就不会有得心应手、运用自如之感，舌头就会不听使唤，最终会使自己失信心。“活到老，学到老”应该成为导游员的座右铭。

具有丰富的知识，首先是导游行业之需要。有人讲“导游员首先应当是位博学多才的杂家”，导游员所接待的旅游者的身份、阶层、职业、年龄、志趣、爱好、生活习惯、民族性格都有很大的差异。没有丰富的知识，是难以接待好客人的，导游员应从以下几方面把握运用知识的技巧。

(1) 结合历史知识讲解不同的风景名胜由来，在讲有关城市和名胜古迹的概况下，要具体讲解其历史、现状、发展情况，对于自己不了解的情况可以少讲或不讲。

(2) 用马克思主义的哲学观点正确解释社会现象，以与官方表态一致的口径宣传党和国家的路线、方针、政策；正确了解当今国内外大事，客观、公正地向客人传递最新信息。

(3) 在导游中，将名胜古迹的典故传说和导游讲解内容密切结合，并注意风趣、生动形象。

(4) 广泛学习历史、天文、地理、文学艺术、卫生医疗、心理学、美学等诸多方面的知识和常识，熟悉中国和世界各国的风土人情和生活习俗，了解中国风景名胜和世界各地名胜的概况、由来和发展，并在导游讲解中灵活运用。



(5) 在工作实践中不断积累业务常识。导游员需要通晓的业务常识包括：①旅游销售、招徕、组团、接待、结算等全过程的业务；②旅游接待的成本核算、盈亏效益等经济常识；③如何办理机票、车票、签证、出入境、海关、申报挂失等手续；④导游服务过程中常用的其他知识。

7．讲解应该正确、清楚、灵活、生动

正确、清楚、灵活、生动是导游讲解的基本要求，也是讲解技能的具体体现，它们相辅相成，缺一不可。

正确是指讲解时的语音、语法、逻辑、内容正确无识。这只是相对而言的。一般说来，导游员做到讲解基本正确，没有明显错误就可以了。导游员在使用外语导游时，由于不是自己的母语，要特别注意语音、语法知识，以免说错，令客人听不懂或引起误解。此外，在讲解景点的自然环境、历史背景、数据资料时必须有据可查，不能胡编乱造，即使是神话传说也要有根有据，或有古籍可查。如果自己信口开河，恰巧遇到这方面的专家，就会贻笑大方。如果一事物有多种解释或说法，导游员不能判断哪一种正确，要选择多数人的意见；也可以把几种解释都摆出来，让游客自己去斟酌。讲解正确是严肃认真的工作态度的体现。

导游员讲解的清楚性与正确性是分不开的，只有讲解正确，才能清楚明了地表达思想内容与层次，富有逻辑性，使人感觉脉胳清晰，条理分明。不要想到哪里讲到哪里，杂乱无章使人不知所云。由于导游讲解使用的是口语化的语言，应尽量少用生僻的词语和冗长的书面语言。

要正确无误地传递信息、表达思想，正确使用语言就可以做到。但导游员要想创造美的环境，打动旅游者的心弦，就要求讲解时做到形象而生动。这对导游员来说是非常高的要求。要做到这一点，必须刻苦学习，艰苦磨炼，使自己的讲解形象而传神。

讲解的灵活性是指导游员针对不同的对象决定讲多讲少，讲深讲浅，讲得文雅还是通俗，这都需要灵活掌握。讲解的灵活性取决于导游员的判断力和经验，例如，讲解北京故宫时，对普通旅游者和明清历史学家在使用语言、讲解方式、深浅程度等方面就应有所区别。如果不问对象，一味背诵导游词，就会使有些人觉得不得要领，而有些人会觉得老生常谈。

本章小结

本章主要介绍导游员服务语言技能，首先阐述了导游语言、语音、语调适度、优美，语言节奏合理适中；表达方式多样；综合性强的特点，指出导游语言的作用。其次说明导游语言要具有准确性、逻辑性、生动性等要领，在导游交际语言中要注意劝服、提醒、回绝及道歉等语言的表达要领。最后重点介绍了导游讲解必须注重的掌握好游览和讲解的节奏；注意讲解时的手势、体态和表情；把握最佳时机和适宜地点，选择讲解内容；讲解时要集中注意力等七大要领。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

思考与练习

一、单项选择题

1. 下列选项中，(　　)不属于导游语言的逻辑方法。

A. 比较法　　B. 抽象法　　C. 归纳法　　D. 比拟法

2. 不对旅客进行正面的、直接的说服，而采用间接的、旁敲侧击的方式进行劝说的是(　　)。

A. 诱导式劝服　　B. 迂回式劝服　　C. 暗示式劝服　　D. 敬语式劝服

3. 导游员的语言必须以客观现实为依据，实际体现导游语言的(　　)。

A. 逻辑性　　B. 准确性　　C. 生动性　　D. 真实性

二、多项选择题

1. 导游语言的功能主要有(　　)。

A. 传播知识　　B. 传递信念　　C. 沟通思想　　D. 交流感情

2. 导游语言表达的要领包括(　　)。

A. 准确性　　B. 逻辑性　　C. 创新性　　D. 生动性

3. 劝服的语言方式包括(　　)。

A. 诱导式劝服　　B. 迂回式劝服

C. 暗示式劝服　　D. 协商式劝服

北京大学出版社版权所有
禁止转载

三、判断题

1. 导游员讲话的艺术之处在于夸张。(　　)

2. 导游员针对不同的国家、民族以及不同个性的旅游者运用不同的语言表达方式。(　　)

3. 诱导式劝服是指导游员不明确表示自己的意思，而采用含蓄的语言或示意的举动使人领悟的劝说。(　　)

4. 不管采取何种道歉方式，道歉首先必须要态度诚恳。(　　)

四、简答题

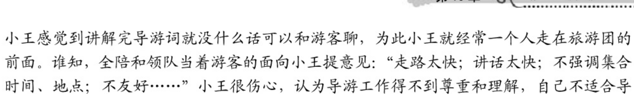
1. 简述导游语言的特点和作用。

2. 简述导游语言表达的逻辑性及基本的逻辑方法。

3. 简述导游讲解语言的要领。

五、案例分析题

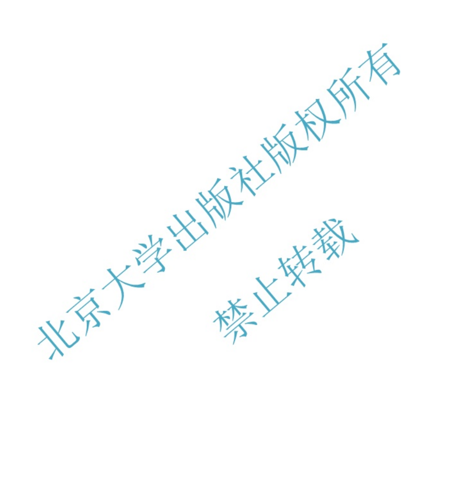
一行30人的老年旅游团到杭州游玩，担任地陪任务的小王是初次带团。为了给游客留下深刻的好印象，她特地购买了一套名牌服装，戴上贵重的饰品去迎接旅游团。与游客一见面，小王就谦虚地说：“我是一名新导游，什么都不懂，请大家多包涵。”在游览过程中，



小王感觉到讲解完导游词就没什么话可以和游客聊，为此小王就经常一个人走在旅游团的前面。谁知，全陪和领队当着游客的面向小王提意见："走路太快；讲话太快；不强调集合时间、地点；不友好……"小王很伤心，认为导游工作得不到尊重和理解，自己不适合导游职业。

问题：(1)小王有哪些不妥之处？

(2)如果你是小王，面对客人提出的意见你会如何处理？



北京大学出版社版权所有
禁止转载





第四篇

危机应变篇

北京大学出版社版权所有
禁止转载

所谓应变，是指在旅游活动中，临时出现了未曾预料到的情况、言语、行动、事件，导游员均能镇定沉着，及时冷静地处理，不致失态慌乱；既坚持原则，又机变灵活；言语温婉含蓄，又不乏幽默；行为彬彬有礼，不失君子之风。从而变紧张为舒缓，化干戈为玉帛，使宾客间融洽如故。应变能力是导游员在长期的导游实践中，通过锻炼和积累而形成的急智，就像作家的灵感一样，是在瞬间形成而又迅速完成的。因此，导游员应当逐渐养成遇事不慌、沉着冷静的习惯，这样才会有办法、有主意。导游员的应变能力只能产生于心定神闲之中，而不会出现在心浮气躁之时。

在旅游活动中，游客是主体，但又居于客体；导游员是服务员，却又常常处于主动和主导的地位，他们的言行往往影响到整个旅行团队的正常活动。旅游是一个各种要素的综合体，是由各个环节组成的，哪怕是极缜密的思考和安排，也可能在某一个环节上失误，出现意外。这就需要导游员迅速地做出反应，及时妥善地加以处置，缓解出现的异常情况。“规范+技能+应变=优质导游服务”。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

第 11 章　导游服务中常见问题和事故的预防与处理

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 掌握漏接、空接、错接的预防和处理 (2) 了解旅游活动计划和日程变更的处理 (3) 掌握误机(车、船)的预防和处理 (4) 了解遗失、走失的预防和处理 (5) 了解旅游者患病、死亡的处理程序 (6) 掌握安全事故的预防和处理 (7) 了解旅游者越轨言行的处理	(1) 能够学会预防和处理漏接、空接、错接等事故 (2) 学会运用知识处理旅游活动计划和日程的变更 (3) 运用服务营销的营销理念实施服务营销管理 (4) 熟悉安全事故、旅游者患病甚至死亡等案件的处理程序 (5) 学会应对旅游者的越轨言行

北京大学出版社版权所有
禁止转载

导入案例

某年秋天的一天，兰州的导游张先生到机场迎接一对美国夫妇。由于同时到达了好几个航班，机场大厅接机的人很多。张先生举着接站牌挤到出口处，想尽快找到客人。结果等了一个小时，还是没有接到客人，但他看见本旅行社的一个同事接到一个没有领队的旅游团，正向门外走去。客人佩戴的胸牌与他要接的客人由同一家美国旅行社所发。张先生灵机一动，忙请司机代他举着牌子在大厅里等待，自己赶上前询问，果然找到了自己要接的客人。原来这对夫妇和那个团的游客在飞机上结识后，了解到他们住的饭店、提供服务的旅行社都与自己的相同，而胸前所佩戴的标记又由同一旅行社所发，便以为和那些人在一起就能找到导游，所以就跟着那些人一起走，根本就没有注意接机人手中的牌子。来到停车场，那位导游员一数人数，发现多了两个，此时张先生刚好赶到。

评析：导游接站是其接待工作的开端，关键要有精心准备和处事灵活。准备的内容包括：了解所接的团队的名称、人数、特点、写好接站牌，了解飞机和火车的航班或车次，掌握好接站时间等。由于在接站过程中可能会遇到飞机延误或火车晚点的情况，有时人多，场面混乱，做好接站工作不容易。接站时尽量做到接人及时、准确、处事灵活、接人及时，给人留下良好的印象，让游客心里感觉踏实。在接不到客人时，应分析原因，耐心寻找。若一时找不到客人，可能的原因是：客人等候行李还没有出来，或被饭店接站员及其他人接走了，或没找到导游而叫出租车自己走了，或坐其他航班及车次还没有到达等。针对这些因素，导游应尽可能多地了解清楚其他接站人员的情况和接站场所内外的人流情况，注意与自己所接客人特点相近的游客，避免客人被其他人接走。本例中的张先生能够在没有接到客人的焦急等待中，通过客人胸卡相同的现象，敏感地推测出客人可能被同事接走，就是灵活处事的一个例子。与他相比，那个导游就较为粗心，如果他一接到客人就马上清

点人数，就不会把多余的游客带到停车场去了，而张先生也能及时找到客人。

导游服务中所遇到的一些问题和事故，往往是指不常出现的、突如其来的问题和事故。由于很少发生，导游缺乏思想准备，有时措手不及，从而被置于困难境地。任何问题和事故一旦发生，都是不愉快的，是旅游者、导游和旅行社所不愿看到的。首先，它会给旅游者带来烦恼和痛苦、忧虑和不安；其次，它也会给导游员增加压力和麻烦、紧张和困难；同时，它会给旅行社带来经济上、名誉上的损失，甚至会给国家造成某种损失。因此，在导游接待服务中，导游员对主、客观方面的问题和事故防患于未然，预防措施得力，有的事故就可以避免，有的事故可以减少其发生频率或降低其严重程度。

许多问题和事故的发生往往与导游员无关，但导游员是旅游接待一线工作人员，所以他必须参与事故的处理，责无旁贷。导游员要保持镇静，不应害怕，应全力以赴，认真对待，及时、果断、合情合理地进行处理，力争使问题从速得到解决，将事故造成的损失和影响降低到最小限度。导游员处理问题和事故时，还应掌握处理问题和事故的原则及依据，严格按规章制度办事，既要维护旅游者的权益，又要维护旅游经营者的权益及国家的根本利益。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

11.1　漏接、空接、错接的预防和处理

漏接、空接、错接均属一般性业务事故。

11.1.1　漏接的原因及预防和处理方法

漏接是指旅游团(者)抵达某地后，导游员没有按预定的时间迎接的现象。

1．漏接的原因

造成漏接的原因是多方面的。可是，不管何种原因，其结果总是让游客焦急等待，无安全感，心情不愉快。

1) 导游员主观原因造成的漏接

(1) 导游员未按服务程序要求提前到达接站地点。一般导游员在飞机到达半小时前到机场迎候旅游团。

(2) 导游员工作疏忽，将接站地点搞错。

例如，旅游团到站是北京站，而地陪导游员因疏忽大意，前往北京西站迎接团队，从而造成漏接。

(3) 新旧时刻表交替，导游员没有查对新时刻表，仍按旧时刻表时间去接旅游团。

(4) 由于某种原因，原定车次、班次变更使旅游团提前到达，但导游员没有得到变更通知，仍按原计划去接旅游团。

2) 客观原因造成的漏接

(1) 由于交通部门的原因，原定航班(火车、轮船)变更使旅游团(者)提前到达，但是本站接待社没有接到上一站接待社的通知。

(2) 本站接待社有关部门没有将旅游团因航班(火车、轮船)变更提前到达的消息通知该团的导游员，使导游员仍按原计划去接团。

2．漏接的处理

由于导游员主观原因所造成的责任性漏接(如导游员和司机迟到等)，导游员不可掉以轻心、草率对待，而应实事求是地向旅游团(者)说明真相，诚恳地赔礼道歉、采取弥补措施，加倍做好导游服务工作，以取得旅游团(者)的谅解，以免小事弄大，造成投诉事件。

对于客观原因造成的非责任性漏接(如天气原因等)，导游员不要认为与己无关而草率行事，应立即与接待社有关部门联系查明原因；向旅游者进行耐心细致的解释说明，甚至“代人受过”，向旅游团(者)表示歉意，以免造成误解；尽量采取弥补措施努力完成计划，使旅游者的损失减少到最低程度；必要时可请旅行社的领导出面赔礼道歉或酌情给旅游者一定的物质补偿。

3．漏接的预防方法

1) 认真阅读接待计划

导游员接到接待任务后，应该认真阅读接待计划，了解旅游团(者)所乘交通工具，对抵达本地的日期、时间、接站地点(具体是哪个机场、码头、车站)等一一核对清楚。

2) 再次核实计划

旅游团(者)抵达本地的当天，导游员应与有关部门联系，了解航班(火车、轮船)是否有变更，并及时与机场(车站、码头)联系，核实旅游团(者)抵达的确切时间。

3) 提前抵达接站地点

导游员应与司机商定出发时间，一般在旅游团(者)抵达前30分钟到达接站地点。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

11.1.2　空接的原因与处理方法

空接是指由于某种没能预料到的原因造成旅游团(者)推迟抵达某地，导游员仍按原计划预定时间接站而没有接到旅游团(者)的情况。

1．造成空接的原因

(1) 由于天气原因或某种故障(乘机旅行的旅游团容易遇到)，旅游团(者)停留在上一站或途中。上一站旅行社并不知道这种临时变化，而旅游团的领队或全陪又无法及时通知下一站地方接待社。

(2) 上一站旅行社由于工作疏忽，未将旅游团原定航班或车次变更的情况通知下一站旅行社。

(3) 接待社虽然接到上一站旅行社关于旅游团航班或车次变更的通知，但未能及时通知接团导游员。

2．空接的处理

一旦发生空接，导游员应该按以下方式处理。

(1) 与旅游团下榻的饭店联系，核实游客是否自行抵达饭店，以排除是否属于漏接。

(2) 立即与接待社有关部门联系，核实该团抵达时间是否发生了变更。

(3) 查明原因。如果旅游团推迟时间不长，导游员应留在接站地点继续等候，迎接旅游团的到来；如旅游团(者)推迟到达时间较长，要按本社有关部门的安排，重新落实接团事宜。

(4) 如果旅游团因某种特殊原因取消本地的旅游活动，地陪应立即通知接待社有关人员取消该团的一切预定，如退房、餐、车、交通票等，并通知组团社和下一站旅行社。

11.1.3 错接的预防和处理方法

错接是指导游员在接站时误将其他旅游团当作自己的接待对象接走。错接也即误接，这是由于导游员工作不细致而造成的，属于责任性事故。

1. 错接的预防

(1) 导游员应按照服务程序提前到达接站地点迎接旅游团。

(2) 接团时认真核实，导游员要认真逐一地核实旅游客源地组团旅行社的名称，旅游目的地组团社的名称，旅游团的代号、人数、领队的姓名(无领队的团要核实旅游者的姓名)、下榻饭店等。尤其是有些旅游团是国外同一家旅行社派出的，人数有时也相同，但国内接待旅行社不同，导游员不要因疏忽而接错旅游团。

(3) 提高警惕，严防社会其他人员非法接走旅游团。有些“野马”导游会将旅游团“偷走”，因此导游员接团时一定要提高警惕，认清自己的旅游团。

2. 错接的处理方法

(1) 若错接发生在同一家旅行社接待的两批旅游团之间，导游员应立即向领导汇报。经领导同意，地陪可不再交换旅游团；如果地陪兼全陪，则应交换旅游团，并向旅游者道歉。

(2) 若错接的是另一家旅行社的旅游团时，导游员应立即向接待社领导汇报，设法尽快交换旅游团，并向旅游团实事求是地说明情况，并诚恳地道歉，消除不良影响。

(3) 若所接旅游团被其他人员(非法导游员)接走，应马上与下榻的饭店联系，看游客是否已入住饭店，然后向接待社报告。

11.2 旅游活动计划和日程变更的处理

旅游活动计划和日程一旦商定，各方都应严格执行，一般不轻易更改。但有时一些不可预料的因素(例如天气突变、交通问题等)会迫使旅游计划、线路和活动日程发生改变。

11.2.1 旅游团(者)要求变更计划内行程安排

在旅游过程中，旅游团(者)由于某种原因或需要，提出变更旅游路线，增减旅游景点

北京大学出版社版权所有 禁止转载



或改变旅游日程，导游员原则上要按照事先所制订的旅游计划或旅行社与旅游团(者)之间所签订的协议行事，并向旅游团(者)做好解释工作。若旅游团(者)坚持自己的意见，导游员应及时报告旅行社，按旅行社的指令做好工作。

11.2.2 客观因素需要变更计划或活动日程的处理

导游员带团过程中，由于某种原因，不可预见的情况及突发性事件(如天气变化、自然灾害、交通问题、疾病流行等)而必须变更旅游线路，增减旅游景点或改动旅游日程时，地陪应主动与全陪配合，向旅游团做好解释工作，稳定游客的情绪，及时将旅游团(者)的意见和要求反馈给旅行社，并提出自己的看法，根据旅行社的指示做好工作。具体情况如下。

1. 需缩短本地的游览时间

旅游团(者)推迟抵达或提前离开，都会缩短在本地的游览时间。在此情况下，导游员应按以下方式处理。

(1) 尽量抓紧时间，将计划中的游览点全部参观完；若确定有困难，导游员应对计划做适当修改，计划要突出本地最有代表性、最具特色的旅游景点让游客参观，使旅游团(者)对本地的旅游景观有基本了解。

(2) 导游员在经过旅行社同意的情况下，可适当加菜、加酒水，赠送当地有特色的小纪念品等，用以弥补游客的遗憾与失望。

(3) 导游员应以旅行社的名义向旅游团(者)诚表歉意，必要时由领导出面向旅游者赔礼道歉，尽量让旅游者减少不快。

(4) 如系提前离开本地，要及时通知下一站(也可提醒旅行社有关部门与下一站联系)。

(5) 向旅行社领导及有关部门报告，与饭店、车队联系，及时办理退餐、退房、退车等事宜。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

2. 需延长本地的游览时间

旅游团(者)提前抵达或推迟离开，都会延长在本地的游览时间。此时，导游员应按以下方式处理。

(1) 与旅行社有关部门联系，重新落实该团用餐、用房、用车的安排。

(2) 导游员应放慢旅游活动节奏，充实活动内容，酌情增加游览景点；适当延长在主要景点的游览时间；晚上安排文娱活动，尤其是旅游者参与性强的节目，尽量使旅游者愉快、满意，在欢乐中不知不觉地度过被延长的游览时间。

(3) 如系推迟离开本站，要及时通知下一站(也可提醒旅行社有关部门与下一站联系)。

3. 被迫改变部分旅游计划

(1) 旅游团(者)延长或缩短在一地的旅游时间，都会影响下一站的接待服务工作。为此，导游员应及时报告旅行社(组团社)，由组团社做出决定并通知有关地方接待社。

(2) 被迫取消当地的某一活动而由另一活动代替时，导游员在讲解中，要以更精彩的介绍、新奇的内容和最合理的安排激起旅游团(者)的兴趣，使他们高兴地随导游员去游览



替代的景点。

案例分析 11-1

某年10月，北京的导游员杨先生带领一个外国旅游团去参观故宫。考虑到人多、车多和参观路线拥挤等不利因素，杨先生决定改变参观路线：即把“午门——神武门”改为“神武门——午门”，以避免拥挤，并便于解释。他与客人商议后确定下来。由于改变了参观路线，调整了程序和时间，客人在参观游览中没有受到人多拥挤的干扰，玩得很开心，杨先生的讲解也更从容。

评析：在旅游旺季时，热点地区的各观光点常会拥挤不堪，出现人不能进、车不能行、讲解听不见、美景看不见的问题。遇到这些问题时，导游员应认真分析，安排好日程，或改变固定的观光路线。在应用这些方法时要注意，首先征得客人的同意，其次导游员自己要熟悉景点内的各种路线和内容，最后还要注意灵活机动地处理随时发生的事情。

11.3　误机(车、船)事故的预防和处理

误机(车、船)事故是指由于旅行社有关人员工作失误或其他原因，造成旅游团(者)没有乘原定航班(车次、船次)离开本站，而导致暂时滞留。

误机(车、船)属于重大事故，它不仅给旅游者带来许多麻烦和经济损失，还会使旅行社蒙受经济或其他方面的损失，严重影响旅行社的声誉。因此，导游员要高度认识误机(车、船)的严重后果，尽量杜绝此类事故的发生。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

11.3.1　误机(车、船)的原因

产生误机(车、船)事故的原因很多，但基本上可分为两类。

1．主观原因

主观原因即由于我方工作上的差错所造成的，属于责任性事故。

(1)导游员安排日程不当。出发时间太晚或临出发前安排到范围广、地形复杂、花费时间长的旅游点参观，而使旅游者走失造成误机。

(2) 导游员没有认真核实交通票据，将离站时间和地点搞错。

(3) 导游员没有按服务程序行事，带旅游团(者)到达机场(车站、码头)后所剩时间不能办理手续。

(4) 班次变更的情况下，旅行社有关部门的工作人员责任心不强，没有及时通知导游员。

2．客观原因

由于旅游团(者)本身的原因或由于途中遇到交通事故、严重堵车、旅游团所乘汽车突然发生故障；游客突然摔伤、重病等。由于这些方面的原因等造成误机(车、船)事故，为



非责任性事故。

11.3.2 误机(车、船)事故的处理

导游员在旅游接待服务中，无论已预知将会出现事故，或已经出现事故，都必须全力以赴做好补救工作，努力将各方面的损失减到最低程度。

1. 将成事故的处理

导游员已知旅游团(者)不能按有关交通部门规定时间抵达机场(车站、码头)，误机(车、船)事故即将成为事实，叫将成事故。此时，导游员应按以下方式处理。

(1) 立即与机场(车站、码头)调度室联系，请求等候，讲明延误情况、该团名称和人数、所乘航班、现在何处、大约何时抵达机场(车站、码头)。

(2) 接着向有关部门、有关人员(如海关、交通队、行李员、旅游车司机等)讲清旅游团(者)将误机(车、船)，请求协助，并讲明请求协助的事项。若导游员自己忙不过来，可请内勤或其他人员协助办理。

(3) 向旅行社领导汇报将要误机(车、船)情况，以及处理意见。条件允许时，应首先请示领导，并获得领导协助处理。

(4) 事后写出事故报告，以及处理结果。

2. 已成事故的处理

当旅游团(者)误机(车、船)已成为事实，导游员应立即着手做好以下几件事情。

(1) 与民航(车站、码头)等有关交通部门及时联系，协商补救办法。如当天是否还有去同一目的地的飞机(火车、轮船)，有无座位及其数目等。

(2) 立即向旅行社领导汇报，并按领导指示做好事故补救工作。补救工作包括重订机(车、船)票或包机(车厢、船)，安排全团滞留期间的食宿、游览等事宜。

(3) 向游客赔礼道歉。稳定游客情绪，落实好他们滞留期间的食宿及游览事宜。

(4) 及时通知下一站，对日程做相应的调整。

(5) 写出事故报告。查清事故的原因和责任，责任者应承担经济损失并受政纪处分。

11.3.3 误机(车、船)的预防

导游员要提前做好旅游团(者)离开本地的准备工作，包括核实交通票据；与旅行社有关部门联系，了解交通工具离站时间有无变化；不带旅游团到范围大、地域广的景点参观，不安排旅游者长时间购物或自由活动。

导游员带旅游团到机场(车站、码头)必须保证留出充裕的时间，具体要求如下。

(1) 乘坐国内航班：提前90分钟到达机场或按照航空公司要求提前到达机场。

(2) 乘坐国际航班：提前120分钟到达机场或按照航空公司要求提前到达机场。

(3) 乘坐火车或轮船：提前60分钟到达车站或码头。

误机(车、船)事故是严重事故，应力争杜绝。杜绝此类事故的根本措施是旅行社强化管理，制定必要的规章制度并严格执行；加强导游员、内勤、外勤等工作人员的工作责任

北京大学出版社版权所有 禁止转载



心；制定严密而有效的接待工作程序和岗位责任制，加强接待工作各个环节的联系检查和审核制度；制定处罚条例等。

案例分析 11—2

某年12月中旬，兰州的导游员李小姐连续接了两个旅游团。第一个团是从香港来的英国客人。她想帮客人确认机票，但客人表示，他们自己到饭店后打电话确认。第二天，李小姐问客人机票的确认情况，客人说已经打电话确认过了。她又核对了计划和客人机票上的时间，一切没有问题，客人顺利离开兰州。

第二个团是从日本过来的美国客人。导游员李小姐对他们说让他们自己打电话确认机票，客人答应了。第二天她带客人旅游参观，忘记了机票的确认情况。第三天，李小姐想起来问客人时，客人说忘记了。她让客人把票拿出来看，发现是OPEN票，没有确定日期和座位。她赶紧为他们确认机票，但那天是星期天，办事处没有人接电话，一直到下午才联系上，办事处值班小姐告诉李小姐，由于不是旺季，所以还有位置，否则过了当日就没座位了。

评析：通过对比的方式，揭示出了确认机票的重要性。导游员应注意：①仔细检查客人的交通票据上的航班、车次、时间，如果看错，可能会造成误机、误车等。②熟悉客人手中的机票种类和确认程序，除国内团体票由旅行社负责确认外，联程票、单程票、返程票、OK票、OPEN票、国外团队等都需要导游员或导游员协助领队和客人确认。③确认机票要及时。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

11.4　遗失事故的预防和处理

旅游度假时间，旅游者丢失证件、钱物、行李的现象，是比较常见的旅游故障。它不仅给游客造成诸多的不便和一定的经济损失，也给导游员的工作带来不少麻烦和困难。因此，导游员应重视此类事故。

11.4.1　旅游者丢失证件、钱物、行李的预防办法

(1) 多做提醒工作。参观游览时，导游员要经常提醒游客带好随身物品和提包；在人多、拥挤、热闹和购物时，导游员要提醒游客保管好自己的钱包、提包和贵重物品；当天活动结束进房时，强调随手关门，不宜贸然与陌生人接触；离开饭店时，导游员要提醒游客带好随身行李物品，检查是否带齐了证件。

(2) 导游员在工作中需要游客的证件时，要由领队收取，完毕立即如数归还，不要代为保管；要时常提醒旅游者保管好自己的证件，如身份证、回乡证、通行证、护照等。告诫旅游者上述证件在旅游中比钱财更重要，补办上述证件手续复杂，需花费宝贵的时间和精力，应妥善保管为宜。

(3) 导游员要与行李员、行李车司机、全陪、领队共同配合，认真做好行李的清点、交接工作。



(4) 每次游客下车后，导游员都要提醒司机清车，关窗子，并锁好车门，不让其他闲杂人等上旅游者所用的车辆。

11.4.2 旅游者丢失证件的处理

护照、签证(集体签证)、旅行证、港澳同胞回乡证、台湾同胞旅行证明等都是非常重要的证件。若不慎丢失证件，会给游客带来一系列麻烦，所以导游员对证件要给予高度的重视。

导游员被告知旅游者丢失证件时，首先应安抚旅游者，请他冷静地回忆，详细了解证件丢失情况，全力协助寻找。当证实证件确实丢失而无法找回时，导游员应马上报告旅行社，协助旅游者向有关部门报失，补办必要的手续，所需费用由游客自理。

1．在我国遗失外国护照和签证

(1) 由当地接待旅行社开具证明，让失者持证明亲自带彩色照片向当地公安机关报失。

(2) 公安部门出具“护照报失证明”，由失者本人持“护照报失证明”到所在国驻华使馆或总领事馆办理新护照。

(3) 领到新护照后，由本人再到当地公安机关出入境管理部门办理签证手续。

(4) 持有居留证件的外国人遗失护照并取得新护照后，还应申请办理居留证件上的护照号码的变更手续。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2．在国外遗失护照

(1) 旅游者在国外遗失我国护照，首先应当在地陪协助下请接待社开具遗失证明，再持遗失证明到当地警察机关报案，取得报案文件作为证据。

(2) 持当地警察机关的报案证明和失主照片及有关护照资料，到我国驻外使领馆领取“中华人民共和国旅行证”。

(3) 回国后，可凭“中华人民共和国旅行证”和境外警察机关的报案证明，申请补办新护照。

3．在国外遗失签证

(1) 立即向当地警察机关报案，并取得证明文件备用。

(2) 领队应设法取得签证批准的号码、日期及地点。

(3) 分析遗失的签证是否可以在所在国或其他前往国家中申请，以及前往国家的入境方式，并考虑其时效性。

(4) 可通过请当地旅行社代理商作保的方式，担保团体中遗失签证者入境，或尝试办理落地签证是否可行。

4．补办团队签证

旅游团团体签证遗失后，应立即到当地公安机关出入境管理部门申报补办。具体程序如下。



(1) 重新打印与原团体签证格式、内容相同的该团游客名单，并准备好原团体签证的复印件(副本)。

(2) 由旅行社开具遗失公函。

(3) 收集该团全体成员的护照。

(4) 持以上全部材料到公安局出入境管理处报失，并填写有关申请表(可由一名游客填写，其他成员署名)。

5. 遗失“港澳同胞回乡证”(港澳居民来往内地通行证)

失主持当地接待社的证明向遗失地的公安局报失，经查核属实，由出入境管理部门签发一次性的“中华人民共和国入出境通行证”，凭证返回香港、澳门。失主持该入出境通行证回港澳地区后，填写“港澳居民来往内地通行证件遗失登记表”和申请表，凭本人的港澳居民身份证，向通行证受理机关申请补发新的通行证。

6. 遗失“台湾同胞旅行证明”

失主向遗失地的公安机关报失，经核实后，可发给一次有效的入出境通行证。

7. 遗失中华人民共和国居民身份证

由地方接待社开具证明。失主持地接社证明到当地公安局报失，经核实后开具身份证明或办理临时身份证。旅游者可凭证登记住房、购买机票等，机场安检人员核准予以放行。回到居住地后，凭公安局报失证明和有关材料到当地派出所办理新身份证。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

11.4.3 旅游者丢失钱物的处理

1. 旅游者不慎丢失财物

旅游者把行李等物品丢失在交通工具、饭店、公共场所或路上，这虽然不属我方的责任，但我们有责任协助寻找。

(1) 首先请旅游者详述失物经过，开列失物清单，提供一切必要线索。

(2) 通知有关交通部门或饭店失物招领处，询问情况。若无下落，按规定填写表格，请其设法寻找。

(3) 如刚下飞机、火车、轮船、汽车就发现丢失了东西，应立即回去寻找；这种情况找到的可能性较大。如财物丢失在公共场所或路上，就比较难找，但仍要尽可能帮助寻找；若有人拾到，也好交还。

如果找不到，只要我方尽了责任，旅游者也不会积怨于我方。

2. 旅游者的财物被盗窃

旅游者的财物不论是在下榻饭店，还是在旅游中被窃，都是治安事故，我方有间接责任，应努力协助破案，找回失物，挽回不良影响。

(1) 旅游者的财物若在饭店被窃，应依靠饭店保安部门和公安部门联合破案，被窃者





应提供一切线索和被窃财物清单。

(2) 在公共汽车上被窃，发现后应及时报告司乘人员，请求协助追查。

(3) 在行路时被窃，如发现可疑人，应当场盘查，错过机会就难以查找了。如果错查了人，必须当场道歉。

(4) 如果被窃后较长时间才发现，只能把经过情况、被窃财物等写成书面报告，交公安部门破案。

(5) 若是破不了案，旅游者蒙受了财产损失，心情不愉快，导游员要设法安慰。征得领导同意后，可在其他方面给些优待，如送些小礼品等。

3. 因我方工作失误导致旅游者丢失财物

因我方工作失慎，丢失了旅游者的财物，我方对此负有直接责任，该追查的应当追查，查不到时该赔偿的要赔偿。

(1) 如果属于交通部门或饭店的责任，应向有关部门交涉并索赔。

(2) 如果丢失的是进关时登记并且复带出境的贵重物品，接待社出具证明，失主持证明到当地公安局开具遗失证明，以备出海关时查验。

(3) 如果失主来中国时已向保险公司办理了财物保险，则需我国提供有效证件，由保险公司赔偿其损失。

11.4.4 旅游者丢失行李的处理

北京大学出版社版权所有 禁止转载

旅游者丢失行李主要发生在公共交通运输中或行李搬运中，会给游客生活带来许多不便和麻烦，也会影响其旅游兴致。导游员虽无直接责任，但必须认真对待，积极协助寻找，做好善后工作。一般情况下，旅游者丢失行李有两种情况：一是在来华途中丢失行李，二是在中国境内旅游时丢失行李。导游员应分别对待，设法解决。

1. 来华途中丢失行李

海外游客的行李如是在来华途中丢失，其丢失责任多半在旅游者所乘飞机的航空公司，导游员的责任是协助旅游者追回行李。

(1) 采取积极态度，先了解丢失情况，然后采取措施，设法寻找。

(2) 若找不到，导游员带失主到机场失物登记处，办理行李丢失和认领手续。由失主向登记处出示机票和行李牌，详细说明情况(所乘航班、出发站、转运站、行李件数和行李特征等)，并一一填入丢失行李登记表。

(3) 由失主将本人所住饭店的名称、已知房间号和电话号码等告知登记处；并了解登记处的电话和联系人，所乘航空公司的办事处地址、电话和其他情况，以便联系。

(4) 若失主在本地旅游期间未能找回丢失的行李，失主可向航空公司转告接待旅行社名称、全程旅游路线、计划及各地可能下榻的饭店名称，以便找到行李后及时送往最适宜的地点。

(5) 如行李确系丢失，失主可向有关航空公司索赔。



2．行李在中国境内丢失

旅游者在中国境内旅游期间托运过程中丢失行李，一般是交通部门或行李员的责任，责任在我方，导游员应高度重视并负责查找。

(1) 冷静分析情况，分析行李丢失的环节和线索。

① 分析和查找从最近的环节开始。如果旅游者在抵达本地出站时找不到行李，就可能在上一站行李交接或托运过程中出现了差错。此时，导游员应采取以下措施：带领失主到失物登记处办理行李丢失和认领手续，由失主填写丢失行李登记表。导游员应将情况及时向旅行社领导汇报，请旅行社安排有关人员与机场(车站、码头)和上一站地方接待社联系，积极寻找。

② 如果旅游者在抵达饭店后发现没有自己的行李，导游员应首先在所住饭店查找，了解是否行李被送错楼层、房间，或是本团客人拿错了行李、或搞混了旅游团。如果找不到，则应立即与旅行社行李员和饭店行李员联系，查清原因，请其设法寻找。如果本饭店找不到，导游员应立即与旅行社联系，查清丢失的行李是否混入其他旅游团行李中，或误送到其他饭店，请示处理办法。如果是旅行社的原因，请失主填写一份丢失行李物品及全部清单，地陪写一份情况说明，由旅行社向保险公司申请索赔。

(2) 导游员要做好失主的工作，就丢失行李事故向失主表示歉意，并帮助解决其因行李丢失而带来的生活方面的困难。

(3) 在游览过程中，经常与有关方面联系，询问查找进展情况。

(4) 将找回的行李及时归还，并向失主致歉。

(5) 如找不回，由旅行社领导或导游员亲自向失主道歉，并帮助失主参照国际惯例向有关部门索赔。

(6) 最后，导游员要写出报告，说明行李丢失的经过、原因、寻找过程及失主的意见和要求等情况。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

案例分析 11—3

某年 8 月的一天，导游员王小姐带领一个“夕阳红”老年团在五泉山公园游览参观。她正在讲解时，忽然发现有几个形迹可疑的人围着她的一名游客，那位客人正在拍照，没有发觉这几个人。王小姐立刻对大家讲：“请大家往那边看，在那里有这个公园最美的景致，大家可以拍照。”全团游客的视线一下子都集中到了那位游客的方向，那位客人以为导游要讲什么也转过身来。这时客人的旅游包已经被那几个人拉开了拉链，客人自己也发现了。那几个人一看事情败露，迅速逃离。由于旅游团的游客年龄较大，周围又没有年轻力壮的游人，所以王小姐没有叫人抓贼，而是叮嘱客人注意自己的贵重物品和钱物，并请那位客人检查一下自己的包，查验有没有丢东西。后来她到公园的保卫人员那里反映了情况。王小姐运用自己的机智，防止了客人的物品被盗。

评析：导游员防止客人财物被盗，提醒客人注意安全是非常必要的。但告诫的方法要讲究艺术性，既要引起游客的警惕，又不失我们国家的形象。因此，应该告诉他们在中国旅游一般来说是安全的，但社会上也有坏人和小偷，希望游客保管好自己的钱包、护照、



照相机等贵重物品。不要直接说“这里的小偷很多”，以免引起不必要的恐慌。另外，在接待过程中要随时观察周围的环境，一旦发现可疑的情况，要及时提醒客人，条件容许时要当场抓住小偷。如果客人财物被盗，应安慰客人，使其镇定下来，并积极联系有关部门报案查找，将查找结果及时通报客人。

11.5 走失事故的处理

在参观、游览或自由活动时，旅游者走失时有发生，原因多种多样，一般是有惊无险，但也有酿成灾难的。一旦发现旅游者走失，导游员必须立即采取措施，寻找走失者。导游员更应该加强责任心，周到细致地工作，以防止此类事故的发生。

11.5.1 走失的预防

1．做好必要工作

(1) 导游员每天都要向旅游者报告一天的行程，讲清楚上、下午的游览地点，中、晚餐的用餐地点和餐厅的名称。

(2) 在景点下车后进入游览点之前，导游员要告知全体旅游者停车地点、车号及车的标识，并强调开车时间。

(3) 每到一个参观景点，在该景点示意图前，导游员都要向旅游者讲清游览路线、游览所需时间、集合时间、地点、注意事项等，要求旅游者务必按时上车，以防走失。

2．与领队、全陪配合，经常清点人数

导游员要时刻与本团旅游者在一起，注意旅游者的动向，一般情况下地陪在队前领路、讲解，全陪和领队在队后，经常清点人数。

3．导游员要以精彩的讲解内容和高超的导游技能吸引旅游者

导游员讲解的内容是否丰富，语言是否精彩，导游技能是否运用得好，直接关系到旅游者的注意力是否集中。

4．做好提醒工作

(1) 旅游者单独外出时，导游员要提醒旅游者记住旅行社的名称，导游员的名字及联系方式，下榻饭店的名称及电话号码或带上饭店的地址等。

(2) 自由活动时，导游员要建议旅游者最好结伴同行，避免单独活动，不要走得太远；提醒旅游者不要太晚回饭店，不要去秩序混乱的地方。

11.5.2 走失的处理方法

造成旅游者走失有三种可能：一是导游员没有及时向旅游者讲请停车位置、游览线路、游览时间和注意事项，导致旅游者迷路走失；二是旅游者(尤其是境外旅游者)对某种事件

北京大学出版社版权所有
禁止转载

产生浓厚兴趣，单独活动(如拍照)时间过长而脱离团队自己走失；三是在自由活动(如外出购物)时，旅游者没有记清地址和路线而走失。不管哪一种情况，都有可能使旅游者感到焦虑不安，甚至会危及财产和生命安全，还会给其他旅游者带来不良影响。如果发现旅游者走失，导游员应根据情况不同采取措施。

1. 游览活动中旅游者走失的处理

1) 了解情况，迅速寻找

导游员应迅速向其他旅游者、景点工作人员或旅游团全陪、领队了解情况，仔细回忆曾在何时、何地见过走失者，并马上寻找。一般情况下是全陪和领队分头去找，地陪带领其他旅游者继续游览。

2) 争取有关部门的协助

如经过认真寻找后仍找不到走失的旅游者时，应立即向旅行社、景点管理部门或派出所求助；同时与该旅游团下榻的饭店总服务台或楼层服务台联系，请求寻查走失者是否已自行回到饭店；如果采取以上措施仍找不到走失的旅游者，导游员应向旅行社及时报告并请求帮助，必要时经领导同意向公安部门报案。

3) 做好善后工作

找到走失旅游者后，导游员要问清情况，分析走失原因。如是导游员自己的责任，应向旅游者诚恳赔礼道歉；如是旅游者本人责任，应对其进行安慰，不能当面训斥或抱怨，要讲清利害关系，提醒走失者及其他旅游者引以为戒。

4) 写出事故报告

如发生严重的旅游者走失事故，导游员应写出书面报告，详细记述旅游者的走失经过、走失原因、寻找经过、善后处理及旅游者的反应等详细情况。

2. 旅游者在自由活动中走失的处理

旅游者若在自己外出走失，导游员得知后应按以下方式处理。

1) 立即报告旅行社

请求指示和协助，通过有关部门通报管区的公安局、派出所和交通警察部门，尽量详细地提供走失者的特征和有关情况，如姓名、性别、年龄段、体形(高矮、胖瘦)、服饰等有关情况，请求沿途寻找。

2) 做好善后工作

找回走失者后，导游员应表示高兴并作必要的安慰；问清情况，必要时提出善意的批评，但不应过多指责；要引以为戒，多提醒旅游者，避免类似事故再次发生。

若旅游者走失后发生其他情况，应视具体情况作为治安事故或其他事故处理。

案例分析 11-4

一天，导游员何小姐接了一个 20 人的日本旅游团。她将客人带到鸣沙山后，向大家宣布了活动的内容，并告诉大家集合的时间和地点。接近集合时间，游客陆续来到集合地。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



何小姐清点人数，发现少了一位，等待20分钟仍不见客人的影子。她返回寻找，但没找到。此时，何小姐非常着急，但没有在脸上表露出来，怕影响大家的情绪。于是她在景点管理处利用广播呼叫，又给派出所打了电话，请求帮助。后来，来了几位干警，众人分头去找。终于在山的另一边，有干警发现了该游客。原来，他一个人活动完之后朝相反的方向去了，越走越远；后来他又往回走，这才被我们的干警找到了。何小姐安慰了他一番，就带大家去预定好的餐厅用餐。

评析：导游员在接待人数较多的旅游团时，最头疼的事就是客人掉队走失。因此，要在游览前做好防范工作。

(1) 在前往景点途中，要请客人查看已经发给他们的地图，向他们讲明当天的活动路线、每个景点的游览时间，让大家对所参观的景点有个初步的了解。

(2) 在进入景点后，在景点全景地图前，除了讲解景点的内容，还要强调行走路线和标志景观等。

(3) 多次向客人强调集合时间和地点。

(4) 游览中注意行进的速度，不要把队伍拉得太长，以致有人掉队。

在导游接待中，不丢失客人是确保工作质量的标准之一。一旦有客人丢失了，要保持镇定，以最快、最佳的方式找到客人，以稳定大家的情绪。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

11.6 患病、死亡事故的处理

由于气候变化、水土不服、旅途劳累、餐饮不惯和起居不适等多种原因，少数旅游者特别是年老体弱的旅游者常会感到身体不适，甚至患病。在旅途中，旅游者不幸患病，甚至发生病危或死亡的事情也时有发生，不仅给游客造成痛苦，而且这也给导游员的工作带来了一定的压力和麻烦。遇到这类事情，导游员必须冷静对待、谨慎从事、认真处理，尽量不让事态扩大，努力使旅游活动继续进行。另外，导游员必须掌握一些晕机、晕车、中暑、蚊叮虫咬、跌打损伤的简单急救知识。

11.6.1 患病的预防与处理

1．旅游者患病的预防

1) 了解旅游团成员的健康状况，做到心中有数

导游员可以通过多方面了解本团旅游者的健康状况，做到心中有数。接团前，导游员应认真阅读接待计划，了解本团成员的年龄构成；从接到旅游团时起，导游员可从领队处了解团内有无需要特殊照顾的患病旅游者；也可在游客之间进行了解；通过察言观色对身体肥胖或瘦弱，走路缓慢、费力，面部表情和举止异常的旅游者多关心，预防突发疾病的发生。

2) 周密安排游览活动，做到劳逸结合

如旅游团中老弱病残者占的比重较大，导游员制订计划和安排游览活动日程时应留有



余地，动静结合，活动节奏不要太快，做到劳逸结合；体力消耗大的项目不要集中安排；晚间活动安排时间不宜过长。

3) 做好提醒、预报工作

导游员应注意气候变化，做好天气预报工作，每天提醒旅游者及时增减衣服，携带雨具；走山路要劝旅游者穿胶鞋或运动鞋；提醒旅游者注意饮食卫生，不食“三无”(无正式商标、无产地和生产单位名、无生产日期和保存期限)食品和饮料，不食不洁食物，不要喝生水；在气候干燥的季节和地区旅游，要提醒旅游者多喝水，多吃水果；适当调整游览时间，保证旅游者有充分的休息时间。

2．旅游者患一般疾病的处理

旅游期间，游客所患一般疾病主要有感冒、发烧、中暑、腹泻、便秘等。对这类疾病，导游员应该按以下方式处理。

(1) 劝其及时就医，并多休息。旅游者患一般疾病时，导游员要劝其尽早去饭店医务室或医院看病，并留在饭店静养；如需要，导游员应陪同前往医院就医。

(2) 严禁导游员擅自给患者用药。

(3) 关心旅游者的病情。如果旅游者留在饭店休息，导游员要尊重其意见，主动前去询问身体状况，并在必要时为其提供送餐服务。

(4) 向旅游者讲明医药费用自理，并提醒其保管好诊断证明和收据。

3．旅游者突患重病的处理

1) 旅游者在旅途中突然患重病

在旅行途中旅游者突然患重病，导游员应采取措施就地抢救，请求机组人员、列车员或船员在飞机、火车、轮船上寻找医生，并通知下一站的急救中心和旅行社，准备抢救。若乘旅游车前往景点途中，旅游者患重病，必须立即将其送往就近的医院，可拦车将其送医院，必要时暂时中止旅行，让患者随旅游车去医院；还应及早通知旅行社，请求指示和派人协助。旅游者在饭店患重病时，先由饭店医务人员抢救，然后送往医院。

2) 旅游者在景点突然患病

首先，不要搬动患病游客，让病人就地坐下或躺下；然后立即拨打电话叫救护车；再请求景点工作人员或管理部门帮助；还要及时向接待社报告。

3)病重、病危旅游者的抢救

(1) 旅游者病危时，导游员应立即协同领队和患者亲属送病人去急救中心或医院抢救，或请医生前来抢救。患者系国际急救组织的投保者，导游员还应提醒领队及时与该组织的代理机构联系。

(2) 在抢救过程中，导游员必须请旅游者所属团队的领队、患者亲友或其代表在场，并详细记录患病前后的症状及治疗情况。需要签字时，导游员应请患者的亲属或领队签字。导游员必须随时向旅行社反映情况。必要时，请旅行社负责人到现场。

(3) 如患者病危而无亲属在身边时，导游员要提醒领队与患者所属国驻华使、领馆联系，请其协助处理或电告病人家属速来华伴随；若一时找不到家属，一切按使、领馆的书

北京大学出版社版权所有 禁止转载



面意见处理。

(4) 有关诊治、抢救及动手术的书面材料由医院妥善保管，以备查验。

(5) 患病旅游者转危为安，病情得到控制，但仍不能随团活动或离境，需要住院治疗时，导游员及旅行社有关人员应时常去医院探望，帮助患病旅游者办理团队签证分离、延期签证，以及出院、回国手续和交通票据等善后事宜。

(6) 患病旅游者住院及医疗费用自理，离团住院时未享受的综合服务费由旅行社结算，按规定退还本人；患病旅游者的亲属在华期间的一切费用自理。

11.6.2 几种旅途易发病的处理方法

1. 晕机(车、船)

(1) 了解情况，做好提醒工作。导游员在长途旅游前要了解团内旅游者是否有晕机(车、船)等情况，提醒易患者在起程前不要饮酒、饱食，出发前自备防晕药物——此种药物不宜由导游员提供。还可建议旅游者找些姜片和膏药，用膏药把姜片贴在左、右手腕掌心一侧或贴盖在肚脐上。

(2) 途中尽量让他们坐在机、车前、中部较平稳的座位上。

(3) 如发生晕机(车、船)情况，让患者勒紧裤带，以防止内脏震动，加重病情。

(4) 与乘务员联系，请他们协助。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2. 中暑

中暑的主要症状是大汗、口渴、头昏、耳鸣、眼花、胸闷、恶心、呕吐、发烧，严重者会神志不清，甚至昏迷。

(1) 夏天天气炎热，旅游者在旅游中又十分劳累，容易发生中暑事故。尽量不要让旅游者长时间在骄阳下活动，注意劳逸结合，并让旅游者喝些清凉饮料。

(2) 如果有人中暑，且团队中有医生，就请医生急救。

(3) 如果无医生，请其他旅游者帮助，把患者抬到阴凉通风处，身体平躺，解开衣领，放松裤带，全身放松，让其饮用含盐饮料，在亲友和领队的同意下让患者服用十滴水、仁丹或其他防晕药。所有药物最好由旅游者自己提供。缓解后让其静坐休息。

(4) 如果患者仍然昏迷不醒，应立即送医院治疗，同时可掐患者人中、合谷等穴位，使其苏醒。

3. 骨折

旅游者骨折，必须及时送医院救治，但导游员在现场应做力所能及的初步处理。

(1) 止血。导游员发现有旅游者骨折，力争及时止血。止血的常用方法有手压法，即用手指、手掌、拳在伤口靠近心脏一侧压迫血管止血；加压包扎法，即在创口处放厚敷料，用绷带加压包扎；止血带法，即用弹性止血带绑住伤口近心脏的大血管。

(2) 包扎。包扎前最好要清洗伤口，包扎时动作要轻柔，松紧要适度，绷带的结口不要在创口处。一个半小时后，应放松两三分钟，以免肢体坏死。

(3) 上夹板。应注意固定两端关节，避免转动骨折肢体。夹板可用其他物代替，以柳



木最好。

(4) 急救后应尽快送伤员到医院治疗。

4．心脏病猝发

旅游者心脏病猝发，切忌将患者抬或背去医院，而应让其就地平躺，头略高；由患者亲属或领队或旅游者从患者口袋中寻找备用药物，让其服用；同时，导游员到附近医务所找医生前来救治；病情稳定后送医院。

5．蝎、蜂蜇伤

如果旅游者被蝎、蜂蜇伤，导游员设法将毒刺拔出，用口或吸管吸出毒汁，然后用肥皂水，条件许可用 5%苏打水或 3%淡氨水洗敷伤口，服用止痛药。如识中草药，可用大肖叶、药荷叶、两面针等捣烂外敷。严重者送医院抢救。

当旅游团中有人中暑，骨折，心脏病猝发，被蝎、蜂严重蜇伤，被蛇咬伤时，导游员应报告旅行社，并把严重者送医院治疗、抢救。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

11.6.3 死亡的处理

如何处理旅游者死亡事宜，对导游员的工作能力和应变能力是个重大考验。碰到这种事情，导游员始终保持沉着冷静是非常重要的。在处理事情的每个环节都应有文字根据，以备需要时查证。

1．旅游者因病死亡

(1) 如果旅游者在饭店暴卒，需经医生和公安局出具《因病死亡证明》。

(2) 如在医院抢救无效死亡，由参加抢救的医师向死者亲友、领队、当地旅行社代表详细报告抢救经过，并写出《抢救经过报告》及《死亡诊断证明》，由主治医师签字盖章后交领队或死者亲属，同时复制三份交给有关部门和人员收存。

(3) 如属暴卒，公安局需解剖尸体时，应经死者亲属同意或领队认可签名后进行；如在医院死亡，死亡家属或领队要求解剖尸体，需提出书面申请，经医院同意后方可进行。有关旅行社还需向司法机关办理《公证书》。无论哪种原因解剖尸体，都要写出《尸体解剖报告》。

(4) 死者亲属不在身边，应由旅游团领队与死者所属国驻华使、领馆商洽，设法与死者亲属取得联系，或促其亲属迅速来华处理后事。

(5) 死者的遗物由领队、死者亲属及全陪一同清点，开列清单，一式数份，由上述人签字盖章后分别保存；遗物由其亲属或领队携带回国，或交使馆铅封托运回国。如死者留有遗嘱，应将遗嘱复制或拍照留存备查，原件最好交由死者所属国驻华使、领馆转交，防止转交过程中发生篡改。

(6) 在与领队、死者亲属协商一致的基础上，请领队向全团宣布对死者的抢救及死者死亡经过情况。

(7) 及时请领队与死者亲属及所持护照国的驻华使、领馆联系，商定遗体处理办法。



(8) 遗体如若在中国火化，应由领队、死者亲属或代表写出《火化申请书》，交我方保管；火化前，向遗体告别；告别现场应拍照、留存；火化后，火葬场将死者《火化证明书》交给领队或死者亲属；我方民政部门发给对方携带骨灰出境证明。

(9) 出现因病死亡事件后，其他旅游者应由代理领队率领，仍按原计划参观游览。

(10) 旅行社参与有关处理工作的人员，应将死者病情、抢救经过、旅游者的反映及处理过程等，书面速报组团社和有关部门备案，并主动做好旅游者的思想工作。

(11) 各项医疗、火化、交通等费用，一律由死者亲属或该团自理。

(12) 善后事宜处理完毕后，导游员应进行书面报告，上报地方旅游局和国家旅游局。导游员也应做一总结，包括事故原因、善后处理、经验教训及今后类似事件的防范，以及不足之处的改进措施。

2. 旅游者因灾祸、自杀或他杀死亡

(1) 应首先报告旅行社领导和当地公安局。

(2) 查明死亡原因和责任后，其他各项处理基本上同因病死亡处理一样。

(3) 在处理死亡事故的过程中，导游员和我方旅行社人员切忌单独行事。

(4) 每个重要环节应经得起事后查证并有文字根据，口头协议或承诺均属无效。

(5) 在整个处理的全过程中，导游员应把时间、地点、参加人员、有关事项等都精确详细记录，并及时向有关方面请示和汇报。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

案例分析 11-5

某年的秋季，北京的导游员崔先生接待了一个马来西亚的旅游团，住在北京的一家五星级饭店。接待期间，团内一位 70 多岁的老者因心脏病突发在医院去世。死者的太太精神上受到了沉重的打击，感到有些手足无措。领队又是位年轻的小姐，第一次来华，对突发事件感到有些惧怕，推脱要随团活动，不愿过多地卷入此事。异国他乡的死者子女，全权委托中国国际旅行社总社处理后事。这样，处理死者后事的任务就落在了崔先生的身上。

总社领导、领队和崔先生连夜为死者办理好一切手续。第二天早上，崔先生又独自赶到医院请了穿衣师、化妆师为死者整容，并亲自为死者办理送灵和火化等事宜。当崔先生将骨灰盒交给死者家属时，她对崔先生等人的帮助表示了衷心的感谢。

评析：导游员在接待旅游团的过程中遇到游客死亡事件，是极其偶然的，这种事件很容易影响其他游客的情绪。因此，导游员遇到这类事件时，应首先要稳定大家的情绪，在不影响全团日程的情况下，尽量处理好。

11.7 旅游安全事故的预防与处理

国家旅游局《旅游安全管理暂行办法实施细则》中第三章第七条规定：“凡涉及旅游者人身、财产安全的事故均为旅游安全事故。”旅游安全事故分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级。导游员在执行旅游接待计划过程中，有可能发生的旅游安全事故主要有交通

事故、火灾事故、治安事故和食物中毒等。对此，导游员必须有足够的重视。

11.7.1 交通事故的预防与处理

旅游团在旅游过程中所使用的交通工具很多，如火车、汽车、飞机、轮船等，其中最有可能引发事故的交通工具为旅游团所乘的旅游车。

1. 交通事故的预防

导游员在接待工作中要树立安全意识，协助和配合司机做好安全行车工作。

(1) 在接旅游团以前，导游员要提醒司机认真检查车辆，发现事故苗头要及时排除或向旅行社及车队提出更换车辆的建议。

(2) 导游员安排旅游团在当地的旅游活动时间上要留有余地，不能因时间紧张而催促司机违章超车、超速行驶。

(3) 如遇天气不佳、交通拥挤、路况不好、时间紧迫等情况，要不时提醒司机注意安全，谨慎驾驶。

(4) 导游员在用餐时不宜向司机劝酒，在行驶中不宜与司机闲聊，以免分散司机注意力。

(5) 导游员应提醒司机注意“五个不”，即不疲劳驾车，不酒后驾车，不开斗气车，不开“英雄”车，不开“带病车”。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

2. 交通事故的处理

在行车途中突然发生交通事故，如撞车、翻车等，导游员如果未受重伤，就应立即采取各种有效措施，冷静、果断地处理，尽自己的最大努力，减少人员伤亡和财物损失，并做好善后工作。

1) 立即组织抢救

发生交通事故出现伤亡时，导游员应立即组织现场人员迅速抢救受伤的旅游者，特别是抢救重伤者，就地采取应急措施，如止血、骨折包扎等。如不能就地抢救，应立即设法将伤员送往离出事地点最近的医院抢救，导游员应请领队或轻伤者亲友一起护送。

2) 保护现场，立即报案

交通事故发生后，导游员一定要头脑清楚，不要在忙乱中破坏现场，应留下我方一人(另一导游员或司机)保护现场，同时尽快通知公安、交通部门(报警电话 122)，请求派人速来现场处理事故；导游员还要注意采取措施，防止肇事司机逃脱。

3) 迅速向旅行社报告

将受伤者送往医院后，导游员应迅速向旅行社报告交通事故的发生和旅游者的受伤情况，同时请求派人到医院照料受伤者，另安排车辆和人员到现场接回未受伤的旅游者回饭店或继续参观游览。导游员要听取旅行社对下一步工作的指示。

4) 做好旅游者的安抚工作

交通事故发生后，导游员应努力做好旅游团内其他旅游者的安抚工作，稳定他们的情绪，继续组织好参观游览活动。用餐时适当加菜、加饮料，可提供一些超常服务。事故原



因查清后，导游员要向旅游者说明情况，求得他们的谅解。

5) 写出书面报告

交通事故处理完毕后，导游员应写出事故报告，其内容包括：事故的原因和经过、抢救过程、处理的经过和结果、事故责任及对责任者的处理、旅游者的反应和对处理的看法等。报告内容力求详细、准确、清楚(最好和领队联名报告)。

11.7.2 火灾事故的预防与处理

旅游活动中的火灾事故一般是指旅游团(者)下榻的饭店发生的火灾，它对旅游者的生命和财产造成严重威胁。

1．火灾事故的预防

“水火无情”，为了防止火灾事故的发生，为了保证旅游者在火灾发生时能够尽快疏散，导游员应做到以下几点。

(1) 多做提醒工作。提醒游客不携带易燃、易爆物品，不乱扔烟头和火种。在饭店住宿时不可躺在床上吸烟，注意随时关闭暂时不使用的电器等。

(2) 熟悉饭店的安全出口、安全楼梯的位置和安全转移的路线。向旅游者详细介绍饭店楼层太平门，提醒游客阅读房间房门背后的安全转移路线示意图。

(3) 导游员应牢记火警电话号码，掌握领队和本团旅游者所住房间号和电话号码，一旦火情发生，迅速通知游客。

2．火灾事故的处理方法

旅游者在所入住的饭店遇到火灾，导游员应按以下方式处理。

(1) 立即报警。

(2) 以最快速度通知领队和全团旅游者。

(3) 配合饭店工作人员，听从统一指挥，有秩序地指挥旅游者疏散，并请旅游者互相关照。导游员绝不能只顾自己安全而置旅游者于不顾。应请一名楼层服务员或其他工作人员在前面引路，自己留在最后。

(4) 引导旅游者自救。假如情况紧急，导游员不要让旅游者乘电梯或随意跳楼，要慎重地判断火情，引导旅游者自救。

① 若身上着火，可就地打滚或用厚重衣物压灭火苗。

② 必须穿过浓烟和大火时，由于难以呼吸，应将面部靠近墙根或地面，还可用湿布捂着鼻子顺着墙根爬出去。

③ 若大火封门无法逃生时，可用浸湿的衣物、被褥堵塞门缝或泼水降温，等待救援。

④ 看到或听到救护人员应大声呼唤，或在窗口摇动色彩鲜艳的衣服、桌布等；若在夜间，可连续打开手电筒，或点燃打火机、火柴等，直到救护人员发现并前来救护。

(5) 协助处理善后事宜。旅游者因火灾受伤后，导游员应立即组织抢救受伤者，马上把重伤者送往医院；如有旅游者因火灾而死亡，根据领导决定和前述死亡事故处理程序进行处理。

北京大学出版社版权所有 禁止转载



导游员同时采取各种措施安抚旅游者的情绪，帮助旅游者解决因火灾造成的各种困难，争取使旅游活动不受影响。事后应写出详细的书面报告。

11.7.3 治安事故的预防与处理

旅游活动中，因坏人的骚扰、偷窃、抢劫、诈骗、行凶等行为而导致旅游者人身及财物受到损害，统称为治安事故。此类事故的发生，不仅游客的财物会受到损失，有时还可能危及游客的生命安全。因此，导游员在接待工作中要时刻提高警惕，采取有效措施，防止治安事故的发生。

1．治安事故的预防

(1) 导游员应经常提醒旅游者不要随便结识陌生人，更不能让陌生人或自称饭店维修人员随意进入饭店房间；出入房间要锁好门；夜间不可贸然开门。

(2) 应提醒旅游者不要与私人兑换外币，更不能让陌生人进房间兑换外币，讲清我国关于外汇管理的规定。

(3) 建议旅游者将贵重物品存入饭店保险柜，不要随身携带大量现金。

(4) 带领旅游者下车参观前，提醒旅游者不要将贵重物品和证件留在车内。

(5) 旅游活动中，导游员要始终和旅游者在一起，注意周围情况，经常清点人数。个别旅游者要求单独活动时，应做适当提醒。

(6) 导游员有责任在汽车行驶中不让无关人员上车，若有不明身份者拦车，应提醒司机不能随便开车门，以防不测。

2．治安事故的处理

旅游者遇到治安事故时，导游员应做如下处理。

1) 保护旅游者的人身、财产安全

如有坏人向旅游者行凶，抢劫财物，导游员应毫不犹豫地挺身而出，尽力保护旅游者生命和财产安全，迅速将旅游者转移到安全地点。力争在现场制服和抓获坏人，追回钱财。如有旅游者受伤，应立即组织救护，有重伤者迅速送往医院抢救。

2) 立即报警

治安事故发生后，导游员应立即向当地公安部门报案，要介绍案件发生的时间、地点、经过、作案人的特征等，以及受害旅游者的情况和损失物品的名称、件数及特征等，并努力协助公安人员破案。

3) 及时向旅行社报告

导游员要及时向旅行社领导报告治安事故发生的情况，并请求指示。必要时请旅行社负责人或有关人员到现场协助处理事故。

4) 稳定旅游者的情绪

治安事故发生后，导游员要采取必要措施稳定旅游者情绪，努力使旅游活动顺利地进行下去。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



5) 写出书面报告

导游员应写出详细、准确的书面报告，报告除上述内容外，还应写明案件的性质、采取何种紧急措施、侦破情况、受害者及其他旅游者的反映和要求等。

11.7.4 食物中毒的预防与处理

旅游者在旅游活动中，由于吃了不洁或变质的食物可能会发生食物中毒。食物中毒对人体的危害很大，其症状是上吐下泻，特点是潜伏期短、发病快，且常常集体中毒；如果救治不及时，会危及旅游者生命。

1．食物中毒的预防

为防止食物中毒事故的发生，导游员应采取以下措施。

(1) 严格执行在旅游定点餐厅用餐的规定。

(2) 提醒旅游者尽量不要在路边小摊上购买食物，不要喝生水。

(3) 用餐时，导游员应注意餐具是否清洁，桌布是否干净，食物和饮料是否卫生，有无异味或变质情况。必要时，导游员应立即要求更换，并要求餐厅负责人出面道歉，必要时向旅行社领导汇报。

2．食物中毒的处理

(1) 应立即采取排毒措施。如发现旅游者食物中毒，导游员应立即设法为患者催吐，并让其多喝水加速排泄以缓解毒性；暖一暖脚，以助心脏正常跳动；若中毒游客已丧失意识，但仍有呼吸，应对其做人工呼吸。

(2) 开具证明。导游员应马上将患者送医院抢救或叫救护车，请医生开具诊断证明。

(3) 迅速报告。导游员应迅速报告接待旅行社，必要时请旅行社有关人员前来协助处理，并追究供餐单位的责任。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

案例分析 11—6

去年的夏天，兰州的导游员白先生接待了一个美国的旅游团。团内客人年龄比较大。旅游团参观完敦煌、嘉峪关、张掖、武威等河西的各旅游景点后返回兰州，在经过兰州郊区时由于下雨路滑，车速较快，旅游车突然翻倒了。白先生镇定后，不顾自己的疼痛，忙和司机抢救游客。他们把一个个客人扶出车外，然后检查每个人的受伤情况。好在只是有几位客人受了点轻伤。安慰客人之后，白先生忙和旅行社联系，请求派新的旅游车来接大家。可就在此时，团内一位老人突然小便失禁，瞳孔放大，身体挺直，就像死去一样。白先生忙叮嘱病人的家属不要搬动他，而用湿手帕擦他的额头。他慢慢地恢复了知觉。白先生马上将新情况向旅行社汇报，将老先生送到医院急诊。经医院检查病人一切正常，老人是由于脑部突然受到震荡而引起假死。白先生这才放心。为了把这次事故造成的损失降到最低，他决定请旅行社领导出面，设宴为大家压惊，并询问游客有什么具体要求。游客们见自己受到如此重视，感到很宽慰，没有提出过多的要求。

评析：导游员在接待客人的过程中，有时会遇到游客跌伤、摔伤、生病等事件，本例中的翻车使游客受伤就属于这一类突发事件。导游员在处理时一定要镇定并有积极的态度。首先要以防为主，避免事故，或把事故发生降到最低；其次要保持镇定，迅速处理伤员；最后还要安慰游客，消除他们的心理障碍。

11.8　越轨言行的处理

越轨行为，一般可理解为旅游者侵犯一个主权国家的法律和世界公认的国际准则的行为。外国旅游者在中国境内必须遵守中国的法律，若出现违法犯罪行为，将受到中国法律的制裁。

旅游者越轨言行属个人行为，是个人问题，一般不影响国家之间的关系；但处理不当也会带来不良后果，所以，处理这类问题应慎重。事前要认真调查核实，分清越轨行为和非越轨行为的界限，分清有意和无意的界限，分清无故和有因的界限，分清言论和行为的界限。因此，导游员处理旅游者越轨言行是有相当难度的，既是挑战也是考验，应具有高度的政策和法规意识，坚持导游员的行为规范，合情、合理、合法地处理好在实施旅游计划过程中出现的旅游者越轨言行。

在旅游接待中，导游员应主动向中外游客介绍我国的有关法律和注意事项，多做提醒工作，防止个别游客无意中做出越轨、违法行为。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

11.8.1　违规行为的处理

1. 对异性越轨行为的处理

海外旅游者对异性(一般是指男性对女性)行为不轨时，导游员应立即阻止，并告知中国人的道德观念和异性间的行为准则。对不听劝告者应严正指出问题的严重性，必要时采取果断措施，送交有关部门处理。作为女导游员要自尊自爱，尽可能避免引发旅游者越轨言行的可能性。

2. 对酗酒闹事者的处理

旅游者酗酒，导游员应先规劝并严肃指明可能造成的严重后果，让酗酒者了解在酒醉状态下的犯罪行为同样应负法律责任；酗酒者摔坏、弄脏餐厅的物品、设备，要让其按规定赔偿；如果旅游者不听劝告，扰乱社会秩序、侵犯他人并造成物质损失，必须承担一切后果，直至法律责任。

11.8.2　攻击和诬蔑言论的处理

由于社会制度不同、政治观念有差异和其他一些客观原因，外国旅游者可能对中国的方针政策及国情有误解或不理解，在一些问题上会存在认识分歧(如我国的计划生育政策、西藏问题等)。因此，导游员要积极地宣传我国的方针政策，用生动和有说服力的语言介绍



我国的法律和法规，介绍中华文明和我国的基本国情，认真、耐心地解答旅游者提出的问题，阐明我方对某些问题的立场、观点，求同存异。

但是，如果有外国旅游者站在敌对立场上，对我国进行恶意的攻击和诬蔑，并公开演讲，煽动闹事，导游员要严正驳斥，驳斥要理直气壮、观点鲜明、立场坚定，必要时报告有关部门，查明后严肃处理。

11.8.3 违法行为的处理

《中华人民共和国宪法》总纲明确指出："中华人民共和国保护在境内的外国人的合法权利和利益。在中国境内的外国人必须遵守中华人民共和国的法律。"

(1) 导游员首先应分清是由于外国旅游者对我国法规缺乏了解，还是明知故犯。

(2) 对于前者，导游员应讲清道理，指出错误及责任，并根据其违法行为的性质、危害程度决定是否报有关部门处理。

(3) 对后者应提出警告，明确指出其违法行为有损中国主权和中国人民利益，是中国法律所不允许的，并报有关部门处理。如旅游者有偷税漏税、走私、贩毒、贩黄、嫖娼、倒卖金银、套汇等行为，导游员应积极主动与我国有关部门配合，严肃处理。

(4) 对盗窃我国公共财物者，在证据确凿的情况下要采取适当方式，动员其交出，或报有关部门令其交出。

11.8.4 散发宗教宣传品行为的处理

如果外国旅游者在中国散发宗教宣传品，导游员一定要予以劝阻，并向其宣传我国的宗教政策，指出不经我国宗教团体邀请和允许，外国人不得在我国布道、主持宗教活动和在非宗教场所散发宗教宣传品。处理这类事件要注意政策界限和方式方法，对不听劝告并有明显破坏活动者应迅速报告，由宗教、司法、公安等有关部门处理。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

案例分析 11-7

某年春天，广州的导游员胡小姐接待了一个日本旅游团。该团成员全是男性，走到哪里都带着不怀好意的笑。在旅游车上他们总是讨论强身酒、女人和一些下流的内容，有时还做出下流的手势。有一次，一位游客问："这车上没有随地大小便的标记，我能在此小便吗？"胡小姐反唇相讥："你在你母亲面前也是这样？况且不怕触犯法律的话，就请试试好了。"受到几次反击后，他们老实了很多。可是，中午用餐时，团内一人与一小姐搭上话，并邀请小姐晚上去饭店找他。胡小姐忙告诉小姐不要去，否则她将此事报告相关单位。

晚上，那个人随同几位看热闹的同伴果真在大厅等候。胡小姐告诉领队那位小姐不来了，请他通知客人回房休息。领队也无奈地说，那些人来华的目的就是想找中国女孩"玩玩"，他们听说中国改革开放以来，女孩子也很"开放"，就想证实一下。

评析：导游员在接待过程中，有时会遇到一些游客因失态或目的不纯而导致的无理提问和要求。对此，导游员应采取适当的态度对待他们：①分析问题的性质。②维护国格和民族尊严。③维护个人尊严。

本章小结

在旅游活动中常见的问题及事故包括漏接、空接、错接；旅游活动计划和日程变更；误机(车、船)事故；遗失；旅游者走失；旅游者患病、死亡；旅游安全事故；旅游者越轨言行等。本章主要分别阐述说明这些问题及事故的预防及一般解决处理方法，帮助导游员在旅游活动中科学规避，冷静应对。

思考与练习

一、单项选择题

乘坐国内航班应提前(　　)分钟到达机场。

A. 60　　B. 90　　C. 100　　D. 120

二、判断题

1. 导游员在工作中需要游客的证件时，要由领队收取，完毕立即如数归还，不要代为保管。　(　　)

2. 在行驶中导游要密切关注司机，并不时与之闲聊，以免司机乏味瞌睡。　(　　)

3. 带领旅游者下车参观前，提醒旅游者将贵重物品和证件留在车内。　(　　)

4. 发生交通事故出现伤亡时，导游员应立即组织现场人员迅速抢救受伤的旅游者，特别是抢救重伤者，就地采取应急措施。　(　　)

三、简答题

1. 简述漏接、空接、错接的原因、预防和处理措施。

2. 简述旅游计划或活动日程变更的处理措施。

3. 简述误机(车、船)的原因、预防和处理措施。

4. 简述旅游团(者)遗失证件、钱物、行李等旅游事故的预防及处理措施。

5. 简述旅游者走失事故的预防及处理措施。

6. 简述旅途易发病的处理方法。

7. 简述旅游者患病、死亡的预防与处理措施。

8. 简述旅游安全事故的等级，交通事故、火灾事故治安事故和食物中毒事故的预防及处理措施。

四、案例分析题

导游员小章提前2小时从市里出发前往机场接团，在离机场还有2000米的地方不幸遇到了交通事故，旅游车被堵在路上。等交通管理部门疏导现场，小章驱车赶到机场时，已经迟到了半小时，客人们早已拿着行李集合在停车场上等他了。小章一边帮客人安放行李，一边赶紧请客人上车。在车上，小章再次向客人解释自己迟到的原因并表示歉意。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



可是部分客人仍然情绪激动，有人还讲了几句难听的话。到达客人所下榻的饭店后，小章熟练地分好房间并查看了客人的进房情况。晚餐时，小章等在餐厅门口，热情地欢迎大家用餐，并把大家引到餐桌边。小章仔细地向客人们介绍每一道菜肴，还耐心地向大家打听团队中有无素食者，有无特殊要求或饮食忌讳。在旅行社领导的同意下，小章还给每桌加了两道菜。

客人们被小章的工作热情所感动，对她的态度也开始变好了。前面提到讲过难听话的人还对自己刚才的行为向小章表示歉意。

问题：在发生了漏接事故时，导游应如何妥善的处理？

北京大学出版社版权所有
禁止转载



第 12 章　旅游者特殊要求的处理

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 了解旅游者特殊要求的一般原则 (2) 了解旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物方面特殊要求的处理方法 (3) 了解旅游者要求自由活动的处理原则 (4) 了解旅游者其他特殊要求的处理	能够运用旅游者特殊要求处理原则来应对模拟导游中旅游者的特殊要求

导入案例

领队小赵在悉尼机场等待办理登记手续时遇到了这样的一幕。

同行游客周阿姨在前方柜台有乘客办理登机手续时跨过黄线，与那位乘客争抢办理登机手续。小赵没有强行去拉周阿姨，而是上前对她说：“周阿姨，您看，您周围其他柜台没有两个乘客凑到一起办理的，大家都在黄线外排队等候办理，请您也到后面排队好吗？”周阿姨意识到自己的行为不得当，所以退到黄线后面，然后对小赵说：“对不起，我是心急，想要一个靠窗的好座位，你能帮我吗？”了解到周阿姨的这个要求后，小赵答应帮助周阿姨跟机场工作人员沟通，最终满足了周阿姨坐在靠窗座位的愿望。

北京大学出版社版权所有　禁止转载

旅游者在中国旅游期间，除参观游览之外，还会提出某些特殊要求，这些要求在时间上具有随机性。导游员作为旅行社的代表和旅行社服务的窗口，有义务代表旅行社处理这些特殊要求。导游员如何处理好旅游者的特殊要求，不仅是对其处理问题能力的一种考验，也是对其服务质量的一种检验。因此，导游员对旅游者提出的一些特殊要求，不管其难易程度如何，合理与否，都应给予足够的重视，合情合理地予以处理，使要求得到满足的旅游者高高兴兴，个别要求没有得到满足的旅游者也能表示理解，爱挑剔的旅游者提不出更多的指责。导游员在处理旅游者特殊要求时，一方面要注意处理的方式、方法和技巧，另一方面也要遵循一些必要的原则，按旅游者要求不同，处理原则也不尽相同。

12.1　处理特殊要求的一般原则

旅游者的特殊要求大致可分为三种：合理的，导游员可以满足的要求；具有合理性，但却难以满足的要求；不合理的要求。因此，导游员根据情况不同，应按不同的原则进行处理。



1. 努力满足需要原则

努力满足旅游者需要是导游员接待服务中应遵循的基本原则，应贯穿于导游服务的始终。因此，只要旅游者提出的特殊要求是合理的，又有可能办到的，即使有存在一定困难，导游员也应设法给予满足。我们知道，许多西方旅游者以“不打扰别人”为生活座右铭，往往不轻易提出请求；一旦开口，说明他们确实需要帮助。导游员要多留心观察，在旅游者需要帮助时，努力为他们提供超常服务，必然会得到旅游者的高度评价。

2. 认真倾听，耐心解释原则

旅游者提出的要求，大多数是合情合理的；可有些要求虽然具有合理性，但过于苛刻，超出导游员能力范围外。例如，有些要求看似合理，但旅游合同中没有规定这类服务或在中国目前还无法提供这类服务。

面对旅游者的这类要求，导游员一要认真倾听，在旅游者表达完要求前不能随意打断、指责要求的不合理或作胡乱解释；二要微笑对待，不能一听到不顺耳的话就反感并恶语相加；三要耐心解释，对合理但不能办到的要求，要耐心地、实事求是地进行解释，不能以“办不到”一口回绝。总之，对旅游者的这类要求不能意气用事、随意简单处理。

3. 尊重旅游者、不卑不亢原则

旅游团(者)中难免会碰到无理取闹的人，他们可能会故意提出一些无理的要求来刁难导游员。对于这类不合理的要求，导游员要有主人意识、主人度量。旅游者可以挑剔，甚至可以大声吵闹。但导游员始终要保持沉着冷静，有礼、有度、有节，坚持不卑不亢原则。在这类情况下，导游员应对旅游者言语温和、态度礼貌，避免与其正面冲突，影响旅游活动的正常进行，造成不良影响。对无理取闹的个别游客，导游员仍要保持热情服务的态度，对他们合理而可能办到的要求，要尽力设法满足。

若个别旅游者的无理取闹影响了旅游团的正常活动，导游员可请领队出面解决，或直接请全体旅游者主持公道。若仍无法解决问题时，导游员可向领导汇报，申请其协助。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

12.2 餐饮、住房、娱乐、购物方面特殊要求的处理

旅游者在食宿、娱乐及购物方面的特殊要求比较频繁，这是因为吃好、休息好是旅游活动顺利进行的基本保证。而娱乐活动可起到锦上添花的作用，使旅游活动更加丰富多彩。购物也是旅游活动的重要内容之一，具有中国特色的物品，不仅是海外旅游者喜爱的纪念品，而且通过这些物品，能让旅游者对中国的民俗风情、民族文化有进一步的了解。因此，导游员应高度重视旅游者的这些特殊要求，耐心倾听、认真对待、热情解决，设法予以满足。



12.2.1 餐饮方面特殊要求的处理

1. 特殊的饮食要求

旅游团中有些旅游者可能由于宗教信仰、生活习惯、身体状况等原因，提出饮食方面的一些特殊要求。例如，不吃荤腥、油腻、辛辣食品、海味，甚至不吃盐、糖等。

若所提要求在旅游合同中有明文规定，旅行社需早做安排，并在接团前检查落实。

若旅游团抵达后旅游者才提出，需视情况而定。一般情况下，导游员应与餐厅联系协商，在条件允许的情况下尽量满足。特别是对穆斯林、佛教徒、印度教徒的饮食禁忌要提前同餐厅说明清楚。如在团队订餐中确实无法解决困难时，导游员可协助其自行解决，如建议游客到零点餐厅临时点菜，或附近餐厅用餐，但餐费自理。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

2. 旅游者要求换餐

旅游团在用餐前 3 小时提出换餐要求，如将中餐换成西餐，导游员要尽量与餐厅联系，按有关规定办理；如将要用餐或已在就餐，旅游者提出换餐，一般不接受其要求，但导游员要耐心解释不能换餐原因；若旅游者执意坚持换餐，导游员可建议他们自行点菜，但费用自理。

3. 旅游者要求单独用餐

由于某种原因，旅游者之间有时会产生矛盾，个别旅游者可能要求单独用餐，导游员应先耐心劝说，无果后可请领队调解；如旅游者坚持，导游员可协助其与餐厅联系，但餐费自理，并告知综合服务费不退还。

4. 旅游者要求提供客房用餐服务

旅游者生病时，导游员或饭店服务员应主动将饭菜送到旅游者房间以示关怀。若是健康的旅游者要求在自己房间用餐，如餐厅能提供此项服务，可协助餐厅满足其要求，但需告知由此产生的服务费自理。

5. 旅游者要求增加菜肴和饮料

旅游团用餐都是按照标准统一安排菜肴和饮料。用餐时如果游客要求在原来的基础上增加菜肴和饮料，导游员可以满足其要求，但必须提前讲明增加的菜肴和饮料费用自理。

6. 旅游者要求自费品尝风味

旅游团要求自费品尝风味，导游员应协助与有关餐厅联系订餐；但预订后旅游团又临时失约，导游员应劝导游客按约定时间就餐，并说明解释若因失约需自理赔偿餐厅的损失费。

7. 旅游者要求推迟晚餐时间

有的旅游者希望推迟晚餐时间，导游员要根据餐厅的实际情况灵活处理。一般情况下，

导游员要向旅游团说明餐厅用餐有固定时间安排，推迟时间用餐可能产生的服务费需自理。

8．旅游者提出不随团用餐

旅游者由于某种原因，如拜访亲友、外出自由活动、生病等，提出不随团用餐，导游员应同意其要求，但应向其讲明餐费不退还。

12.2.2 住房方面特殊要求的处理

1．旅游者要求调换饭店

游客提出调换饭店多为旅行社的原因引起，一是旅行社因主、客观原因向旅游团提供的饭店是相同星级然而不是计划上标明的饭店；二是旅行社向旅游团提供的是低于合同中规定的星级或住房标准的饭店。出现这种情况导游员应及时与接待社联系，由其负责调换。如调换确有困难，旅行社需向游客做出有说服力的解释并进行补偿。

2．旅游者要求调换房间

旅游团到一地旅游时，旅游合同中规定了饭店的星级。因此，接待方旅行社向旅游团提供的客房一定要符合标准。另外游客提出调换房间，可能还有来自饭店或游客自身方面的原因，如客房卫生不达标等。出现这类状况导游员应积极督促饭店立即清扫、消毒或更换房间，必要时应更换饭店。旅游者要求调换不同朝向的同一标准客房，若饭店有空房，可适当予以满足，或请领队在内部调换，如不能实现时应做好解释工作。

3．旅游者要求高标准的客房

旅游者要求住高于旅游合同规定标准的房间，如饭店有空房，可予以满足，但应告知需交付退房损失费和房费差价。



图 12-1 傣族特色酒店

(图片来源：http://image.haosou.com)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

4．旅游者要求住单间

有的住双人间旅游者要求住单间，饭店有空房可予以满足，但房费自理。如同住一双人间的旅游者因生活习惯不同或闹矛盾要求住单间，导游员应请领队先在内部调配；调配不成且饭店有空房可以满足其要求，但需事先说明房费由旅游者自理(一般是谁提出住单人间则由此人付房费)。

5．旅游者要求购买客房中的摆设

旅游者看上了客房内的某一摆设或物品，要求购买，导游员可协助其与饭店有关部门联系。

12.2.3 文娱活动方面特殊要求的处理

文娱活动一般不强求统一，如有特殊要求，导游员应遵循“合理而可能”原则，视具体情况妥善灵活处理。

1．旅游者要求调换计划内的文娱活动

计划内的文娱活动一般在合同中有明确规定，若无明文规定，导游员事先应与旅游者协商，再做后续安排。

旅行社已安排观赏文艺演出后，旅游者要求观看另一场，若时间许可，又可能调换，可申请旅行社调换；如无法安排，导游员要耐心解释缘由，并明确告知票已订好，不能退换，恳请旅游者谅解；如果他们坚持要观看别的演出，导游员可予以协助，但产生费用自理。

部分旅游者要求观看其他演出，处理方法同上。例如，旅游者分路观看文娱演出，在交通方面可做如此处理：若两个演出点在同一线路，可乘同一辆车前往和返回；若不同路，则为少数旅游者另安排车辆，但车费自理。

2．旅游者要求自费观看计划外的娱乐节目

旅游者提出自费观看文娱活动时，导游员可协助购买门票、预订出租车等，但导游员不陪同前往。

如果旅游者要求去大型娱乐场所或情况复杂的场所，导游员需提醒游客注意安全，必要时应陪同前往。

3．旅游者要求前往不健康的娱乐场所

个别旅游者要求去不健康的娱乐场所和过不正常的夜生活时，导游员应断然拒绝，并说明这在中国是禁止的，是违法行为。

12.2.4 购物方面特殊要求的处理

旅游者在购物方面可能会提出各类特殊要求，导游员应不厌其烦并设法予以满足。

北京大学出版社版权所有
禁止转载

1．旅游者要求单独外出购物

若有旅游者要求单独外出购物时，导游员要予以协助，例如按游客的需要为他们提出建议购物商场，并为其安排出租车，叮嘱他们随身携带写有中文的便条(便条上写明商店名称、地址和饭店名称、电话等)。但在旅游团快离开本地时，导游员不宜安排到热闹地区购物的行程，并应劝阻旅游者单独外出购物。

2．旅游者要求退换商品

旅游者购买某种商品后发觉不满意，如商品有残损、计价有误等问题，提出希望导游员协助解决时，导游员应尽量陪同前往。

3．旅游者要求再次去商店购买中意的商品

旅游者在某商店看中某一贵重商品，当时犹豫不决，返回到饭店后又下决心购买，请求导游员协助。此时，如时间允许，导游员应努力协助其前去购买，并为其预约出租车，备好便条，必要时也可陪同前往。

4．旅游者要求购买古玩或仿古艺术品

海外旅游者希望购买古玩或仿艺术品，导游员应带其到文物商店购买，买妥后提醒旅游者保存发票，不要将物品上的火漆印(如有的话)去掉，以便海关查验。旅游者在地摊上选购古玩，导游员应努力劝阻，并告知我国的海关规定，以免出关时遇到不必要的麻烦。若发现个别旅游者有走私文物的可疑行为，导游员需及时报告有关部门。

北京大学出版社版权所有 禁止转载

5．旅游者要求购买中药材和中成药

旅游者购买中药材、中成药时，导游员应告知我国海关的相关规定。例如，麝香、蟾酥等贵重药材禁止出口，当归、枸杞、黄芪、肉桂、桂皮等限量出口等。进境旅客出境时携带用外汇购买的、数量合理的中药材、中成药，需向海关交验盖有国家外汇管理局统一印制的“外汇购买专用章”的发货票，超出自用合理数量范围的，不准带出(前往国外的，总值限人民币 300 元；前往港、澳地区的，总值限人民币 150 元)。

6．旅游者要求在发票上少写价款

旅游者购买了贵重物品，想在回国时少缴关税，请导游员劝说售货员在发票上少写价款，导游员应说明我国商业的有关规定，严词拒绝，并做出必要解释。

7．旅游者要求代为托运物品

旅游者购买了较大物件，要求导游员帮忙托运时，导游员可告知外汇商店一般经营托运业务；若商店无托运业务，导游员应协助旅游者办理托运手续。

旅游者想购买某种商品，当时无货，请导游员代为购买并托运，对这类要求一般应婉拒；实在推托不掉，要请示旅行社领导，一旦接受了委托，导游员应在领导指示下应认真

办理委托事宜；注意收取足够的钱款，余额在事后由旅行社退还委托者；购物、托运手续要完备，保存必要的文字资料，如发票、托运单的复印件等，以备查验。

12.3　自由活动要求的处理

部分旅游者到达旅游目的地后，常选择自己有兴趣的项目游览参观，提出自由活动或单独活动的要求。此时，导游员应考虑其要求的合理性和可能性，在不影响全团活动和旅游者安全的前提下，可予以满足。

1．一般情况下允许旅游者自由活动

旅游者不想参加某日某项集体活动而希望自己活动时，导游员应提供其目的地场所的地址、线路和其他必要情况。为了防止出现迷路状况，可请其带上下榻饭店的店徽或住房卡，并为其准备中文便条(上写拟去的场所、地址，以及所住饭店的地址和电话)，叮嘱其迷路时请人帮助或打电话求助。

游览某一景点，有人希望单独活动，必须向其交代清楚集合时间和地点，随身携带准备的中文便条，出现迷路等状况是及时请人帮助。

2．需劝阻旅游者自由活动的几种情况

下述情况不宜让旅游者单独活动。

(1) 旅游者要求去一些比较杂乱的场所时，为了游客自身安全，应该婉言劝阻。不对外开放的地区、机关，应遵守规定，不准许外宾参观。

(2) 旅游团即将离开本地时，为了不影响旅游行程的顺利进行，一般应提醒旅游者不要单独活动，或外出至较远场所活动。

(3) 不宜让游客自驾去不熟悉的街头游玩。



图 12-2　无人看守的危险海滨

(图片来源：http://image.haosou.com)

北京大学出版社版权所有 禁止转载

(4) 在带团活动中，如游览地有小船，一般不宜由旅游者单独使用，导游员更不可置全团于不顾，陪少数人划船、游泳。同时，要劝阻个别旅游者不要单独到危险的海滨(图12-2)、江河游泳。

总之，出现以上情况时，导游员要向旅游者耐心解释、说明原因，以免发生误会、产生摩擦。

12.4 其他特殊要求的处理

12.4.1 探视亲友、亲友随团活动要求的处理

1. 旅游者要求探视亲友

旅游者到达一地后，希望探望在该地的亲友，导游员应积极配合、予以满足。

1) 一般处理方法

旅游者知道亲友的姓名、地址，导游员应协助联系，并向旅游者讲明具体乘车路线。

旅游者只知亲友姓名或某些线索，但地址不详，导游员可通过旅行社请当地公安户籍部门帮助寻找，找到后及时告诉旅游者并帮助其联系；若旅游期间仍未找到，可请其留下联系地址和电话号码，等找到其亲友后及时通知他。

旅游者来华旅行，兼有与中国有关部门洽谈业务、联系工作和馈赠礼品等活动，导游员应向旅行社汇报，在领导指示下给予积极协助。

旅游者并不认识拟会晤之人，只是慕名求访，导游员首先要了解清楚旅游者要求会见的目的，并向有关领导汇报，按有关规定酌情办理。

2) 应注意的事项

导游员在帮助外国旅游者会见亲友时，一般不参加会见，没有担当翻译的义务。

若外国旅游者要求会见在华外国人或驻华使、领馆人员，导游员不应干涉；如要求协助，导游员应热情给予帮助；若盛情邀请导游员参加使、领馆举办的活动，应婉言谢绝；如需要参加，应得到有关方面同意。

2. 旅游者要求亲友随团活动

旅游者向导游员提出其亲友随团活动时，导游员应根据不同情况处理。

(1) 先征得旅游团领队和其他成员的同意。

(2) 与旅行社有关部门联系，如无特殊情况可到旅行社办理入团手续：出示有效证件、填写表格、交纳费用等。

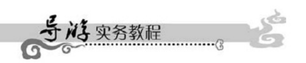
(3) 如果是外国外交官员随团活动，应请示旅行社，严格按我国政府的有关规定办理。

(4) 若随团活动的亲友是记者，应请示有关部门，获准后方可办理有关入团手续。

12.4.2 转递物品要求的处理

旅游者要求旅行社和导游员帮助其向有关部门或亲友转递物品时，有以下几种处理

北京大学出版社版权所有 禁止转载



方法。

(1) 一般情况下，导游员应建议旅游者将物品亲手交给或邮寄给接收人；若确实有困难可予以帮助，转递重要物品时，手续要完备。

(2) 导游员在转递物品时，必须要问清楚物品为何物。如果是应税物品，应促其纳税。

(3) 若是贵重物品，导游员应婉拒；无法推托时，要请旅游者写委托书，注明物品名称和数量，并当面点清、签字，留下地址。

(4) 接收人收到物品后要写收条并签字盖章。

(5) 导游员将委托书和收条一并交由旅行社保管。

(6) 若转递物品为食品，导游员应婉拒，请其自行办理。

(7) 旅游者要求向外国使、领馆或在华外国人转递物品时，一般请其自行办理，但可代为查询地址和电话，期间要注意手续完备。

12.4.3 对中途退团或延长旅游期限要求的处理

旅游者中途退团的情况不多见，但旅游团或部分旅游者被动或主动要求延长旅游期的情况却较普遍。这些特殊要求导游员不能直接解决，应及时报告接待方旅行社，在旅行社领导指示下协助旅游者。

1. 旅游者要求中途退团

旅游者因病、因事等原因要求提前离团时，经接待方旅行社与组团旅行社协商后予以满足。没有享受的综合服务费，按旅游合同规定，或部分退还或不予退还。

旅游者无特殊原因自行退团，一律不予退费。

旅游者不管因何种原因要求提前离开中国，导游员都要在领导指示下协助其重订航班、机座，办理团体签证分离及其他离团手续，但所需费用由旅游者自理。

2. 旅游者要求延长旅游期限

外国旅游者因伤、病需要延长在中国居留时间，导游员应为其办理有关手续，还应前往医院探视以示关心。

旅游者在旅游团活动结束后要求继续在中国旅行，若不需要延长签证，一般可满足其要求；若需延长签证，原则上应予以婉拒。若个别旅游者确实有特殊原因需要留下，导游员应请示旅行社，然后向其提供帮助：陪同旅游者持旅行社的证明、护照及集体签证，去当地公安局办理团体签证分离手续和延长签证手续，协助其重订航班、机座，帮助其订妥客房，但所需费用均由旅游者自理。

本章小结

本章主要介绍了导游员如何处理游客在旅游过程中的特殊要求，首先阐述了应对旅游者特殊要求的一般原则，包括努力满足需要原则；认真倾听、耐心解释原则；尊重旅游者、

北京大学出版社版权所有 禁止转载

不卑不亢原则。其次重点介绍了在旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物方面特殊要求的处理；旅游者要求自由活动的处理及其他一些特殊要求，如在旅游活动过程中要求探视亲友、亲友随团，转递物品等的处理要求。

思考与练习

一、多项选择题

1. 导游员处理旅游者特殊要求的一般原则包括(　　)。

A. 努力满足需要原则　　B. 认真倾听、耐心解释原则

C. 旅游者利益为第一位原则　　D. 尊重旅游者、不卑不亢原则

2. 下述情况不宜让旅游者单独活动(　　)。

A. 去一些比较杂乱的场所　　B. 旅游团即将离开本地

C. 游客自驾去不熟悉的街头游玩　　D. 没开发开放的海边

3. 游客提出不合理要求时，导游员应(　　)。

A. 认真倾听　　B. 微笑对待

C. 一口回绝　　D. 耐心解释

北京大学出版社版权所有 禁止转载

二、填空题

1. 旅行团要求换餐一般在用餐前______小时提出要求。

2. 文娱活动一般不强求统一，如有特殊要求，导游员应遵循__________原则，视具体情况妥善灵活处理。

3. 旅游者只知亲友姓名或某些线索，但地址不详，导游员可通过旅行社请__________帮助寻找，找到后及时告诉旅游者并帮助其联系。

三、判断题

1. 在旅游团中出现故意提出一些无理的要求来刁难导游员的游客，导游员可以不加理会，对其视而不见。(　　)

2. 旅游合同中有明文规定，旅行社需早做安排，并在接团前检查落实。(　　)

3. 导游员在帮助外国旅游者会见亲友时，导游员有担当翻译的义务。(　　)

4. 游客有转递物品要求时，若转递物品为食品，导游员应婉拒，请其自行办理。(　　)

四、简答题

1. 简述导游员如何处理旅游者在住房方面的特殊要求。

2. 简述导游员如何处理旅游者在购物方面的特殊要求。

3. 简述导游员如何处理旅游者对亲友随团的特殊要求。

北京大学出版社版权所有
禁止转载



第五篇



个性服务篇

北京大学出版社版权所有
禁止转载

个性化服务是相对规范化服务而言，针对旅游者个别需要而在合理与可能的条件下为其提供服务。也是一种建立在理解人、体贴人基础上的富有人情味的服务。个性化是 21 世纪的主题，旅游需求的个性化发展，要求旅游业必须提供高水平的服务。高水平的导游服务不仅是一种规范化的服务，更是一种个性化的服务。它要求导游员必须根据旅游者的个性差异和不同的旅游需求提供具有针对性的服务，使每位旅游者获得充分的心理满足。基本知识可以帮助每个导游入门进行规范服务，但却不能保证每个人的业绩优越；技能可以提升服务熟练度和标准度，但未必能提升优质度。只有在规范化基础上实现个性化服务，才能让旅游者体验到超出预期的优质服务。

第 13 章　个性化导游服务

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 认识个性化导游服务的意义和作用 (2) 了解如何提高个性化服务能力	能够满足游客合理的个性化服务需求

导入案例

2014 年的清明小长假，拙政园首推“私人定制”特色游园项目，每次限 20 人以内，定价 188 元/人，于清晨开园前 1 小时这一时间段，让游客走进刚刚“睡醒”的静谧园子，当一回园子的主人，全身心回归大自然。13 名外地游客首批“尝鲜”，反响很好。随后，该项目又迎来第二批 10 名本、外地游客。踩着光洁的铺地，走在初醒的静谧园子里，游客甚至听得到自己的脚步声，“蝉噪林愈静，鸟鸣山更悠”的诗境涤荡心田。在许多游客的印象中，苏州园林是拥挤的、嘈杂的，大清早还没开园，售票大厅里就排起了长队。可你想象过吗？在清晨 7 点半开园之前，经过一夜吐纳生息的园子，会是怎样一番景致呢？经证实，目前苏州园林“私人定制”特色游园项目正在“试水”，将从市场需求、游客反响等方面进行项目评估，经评估确实可行的话，将逐步在其他园林推广……

拙政园讲解组有 20 多名导游，经过严格考核，从中选出 3 名“金牌导游”，王颖莹就是这“三分之一”。小长假期间，通过微信平台预订“私人定制”特色游园活动的 13 名外地游客，就是由她提供讲解服务的。

“首批游客来自北京、广州、江苏，年龄多在四五十岁，最小的是个六七岁的孩子，跟自己父亲一起来的。”小王说，“大家一早在拙政园正门口东售票厅集合，然后分坐人力三轮车，绕到拙政园北门口，6 点半入园。”

从秫香馆、复廊、倚虹亭、梧竹幽居、待霜亭、雪香云蔚亭、荷风四面亭、见山楼、柳荫路曲，到别有洞天，再到香洲、小飞虹、远香堂、枇杷园……“一圈走遍全园，大约要一个多小时。”王颖莹如数家珍，自己平时在游客中心担任免费讲解，这次一个最大感受就是，“私人定制”游园，环境幽静，不受干扰，和游客互动交流的时间比较长。例如，自己会问问客人从哪里来，和他们聊聊什么是精致的苏式慢生活，再推介几样苏式特色小吃等。

“客人问得最多的，就是‘在哪儿取景、拍照最好？’我会推荐从荷风四面亭拍香洲、见山楼，以及借景北寺塔这两个最佳的拍摄点。”王颖莹说，对爱好摄影的尝鲜客来说，“私人定制”游园无疑是最佳选择，清晨开园前，光线好，没有其他游客，取景方便，拍照时间也长。“如果说免费讲解是‘游客跟着导游走’，那么‘私人定制’有那么一点‘导

游跟着游客走'的意思。"

资料来源：中国江苏网

13.1　个性化导游服务是旅游活动发展的客观要求

13.1.1　规范化、标准化服务的应用及其局限性

在服务行业推行规范化、标准化是维护市场规则、树立产业形象和维护消费者合法权益的有效手段，也是提高服务质量、参与市场竞争的重要手段。导游开展规范、标准化的服务是保证优质服务的前提。具体表现为，全体导游员在服务过程中依照不同角色要求的规范化服务流程，严格执行质量标准和服务操作规范提供高效率的服务。同时导游员也应认识到，维持优良的服务质量不能没有规范化服务，但有了服务规范和标准化操作不等于有了优质服务。因为"评价感受到的服务质量并不等于评价满意，满意是产生于经历的心理结果，而服务质量涉及的是服务本身的属性。"(克朗普顿语)即规范化服务有自身的局限性，并非高层次意义上的优质服务，原因有以下 3 点。

(1) 从本质上讲，导游服务的对象、时间、时机、情境变化多端，决定了其服务的非标准化。因为对工人讲解故宫和对学者讲解故宫，导游词使用同样的语气、语速，显然不可能产生同样满意的效果。

(2) 导游服务质量在很大程度上是导游员与旅游者双方合作、交流、互动的结果。这使得服务质量的评价变得复杂，旅游者的想法、看法和要求随时在变，导游员原有的技能可能会派不上用场，其服务也必须动态随机调整，而不能只死抠标准。

(3) 导游服务标准和程序是建立在导游服务必须遵循的普遍原则和规范基础上，反映了绝大多数游客共同的、普遍的服务需求。而不同客源国(地区)的游客，其生活方式和习俗五花八门，如英国人喜欢热饮啤酒，而韩国、日本人即使在冬季也喜欢冰镇啤酒。所以，旅游者除了一些共同需要外，还有个性化特殊要求。规范化标准服务可以不让游客抱怨、投诉，但很少能真正使客人满意。



图 13-1　昔日运煤火车改造成旅游观光车

(图片来源：http://image.haosou.com)

13.1.2 个性化服务是旅游活动发展的客观要求

旅游产品经历了第一代观光型产品和第二代参与型产品的演进过程之后，“触摸历史，品味文化，游历山水，感受风情”的高层次、个性化第三代绿色概念产品呼之欲出。绿色概念产品是指具有适当的挑战性而让一个人深深沉浸其中，以至忘记了时间的流逝、意识不到自己的存在，获得回归自然、回归人性快乐的最优体验的新产品。

导游员在提供规范化、标准化服务的同时，要努力适应旅游产品升级换代的新常态，积极创新，实施“个性化服务”和“人情服务”，满足旅游者寻求个性化服务、灵活性游览、更多的冒险与多重选择要求，满足他们追求真实与差异，从逃避走向自我实现的要求，满足游客追求旅游终极目标——新鲜感、亲切感与自豪感为核心要素的快乐体验要求。

1．旅游体验时代的客观要求

满足旅游者寻求个性化服务客观上要求导游员必须强化服务观念和意识，把旅游者满意、愉快当作自己的服务宗旨，并在服务过程中自觉维护旅游者的合法权益。

满足游客需求是导游服务的出发点，因为客源是旅游业发展的生命线，是旅游企业的生存和发展之本，导游员只有让旅游者满意，自我价值和企业利益才能得以实现。并且，当前国际旅游服务专家认为，仅仅让旅游者满意在竞争中已无优势；要想在竞争中更胜一筹，不仅要让旅游者满意，而且要使其愉快。因为，满意只是达到了他们的质量预期，而愉快则超越了他们的质量预期，在满意之外带有一份意外惊喜。达到这样的服务境界就是我们通常所说使游人感受到“物超所值”。所以，导游员需要在服务中当好旅游者寻求快乐体验的向导，做好旅游者与目的地之间的媒介，在旅游者游览的每个环节做到细致入微的服务。

2．实现旅游综合效益的客观要求

导游服务首先是一种商业服务，一般收费含在包价游价格的综合服务费中。所以导游服务为企业和社会创造了直接收益；经导游员引导、促销后，游客增加的旅游服务消费和购物消费，同样创造了经济效益；经导游员牵线搭桥引入的投资、经贸合作、科技交流和馈赠同样带来了经济收益。同时，导游服务是一种文化传播服务。导游员的根本任务是通过向导、讲解和照料等服务工作，实现旅游者的各项游览任务，满足游客的精神需求，显然，在服务过程中只追求经济效益的作法行不通。压缩游览时间增加购物次数，向游客过多兜售旅游商品等很容易引起游客的反感、影响导游服务质量。当前，旅游是一个既要注重经济效益，更要注重社会和环境效益的产业。对于这些综合效益的实现，个性化导游服务的促进和引导效应明显。

3．自身职业生涯发展的客观要求

提高自身综合素质，成为有独特风格的导游员，是现代旅游活动的发展和变化向导游员提出的更高要求。导游员应当在导游手段科技化、多样化方面下功夫，提高自己的语言水平、知识水平和服务技能，不仅要成为“杂家”，还要根据自己的兴趣和特长较深地掌握

某些专业领域的知识，成为某一方面的专家，能够在开展服务时，熟练运用知识和技能，灵活应变，成为金牌导游员，为自身职业生涯发展和提升奠定基础。

4．导游服务社会化、国际化的客观要求

导游社会化是国际旅游界惯例，导游员是获取相应资质的自由职业者，他们受雇于一家或多家旅行社或直接接受游客委托而提供导游服务。但资质的取得是有条件的且是动态的，要求导游服务人员不断学习和完善自己才能保持导游员的身份。同时导游员社会化也是我国导游工作的发展趋势。所以导游员努力学习、丰富知识、提高技能是从业资质考核合格的前提和基础，这要求他们必须坚持不懈地学习和培训，为导游社会化做好准备条件。

英国伦敦旅游局培训班的教学大纲所强调的内容也是我国导游服务人员所应重视和借鉴的。他们的教学大纲强调指出："知识是导游的基础，这种知识必须是有根据的、经过选择的，而且能很好地表达出来。但是，仅有知识还不够，一个好的导游必须有活泼、愉快的气质，要有能引起旅游团的热情和信心的能力。但是个人的性格和气质好还不够，对一名成功的导游来说，比知识和性格更重要的是：导游技能也要高超，处理事情的能力要强，专业工作要精通，而且这些能力要为他们的雇主和旅游者所欣赏。当然，这样的技能仅在课堂上是学不到的，而当今伦敦导游又很需要这样的技能，所以强调实践之重要，并在实践中提高能力。"因此，导游应按导游资格管理办法和考核标准的要求努力学习，积极进取，尽快满足社会化和国际化的要求。

13.2　个性化导游服务的意义和作用

13.2.1　导游员个性化讲解的意义

现代服务业中一个被普遍接受的概念就是个性化服务。导游员个性化服务包含两层含义。

(1) 从导游服务的角度出发，导游员在整个团体旅游过程中担负着举足轻重的作用，尤其是向游客介绍有关景点的知识和信息，是其工作内容的重要组成部分。导游员要想顺利地完成自己的接待任务，并能给游客留下深刻而美好的记忆，就必须有足够的魅力来吸引游客，博得游客的信任和青睐。富有个性的讲解往往是一名优秀导游员的杀手锏，能够牢牢地抓住游客的兴趣，并顺利地开展自己工作。导游员通过极其个性的讲解，可以在游客面前充分展示自己的才华和魅力。在赢得游客青睐的同时也会提高自己的工作自豪感和工作热情，激发工作动力和正能量，保障全部旅游行程的顺利开展。一群对自己随团导游员充满无限钦佩的游客必然会对其产生无尽的喜爱之情。一旦这种积极友好的正面态度得以形成，导游员在工作中会格外得心应手，整个旅游过程也将在和谐友好的氛围中度过，而这正是所有优秀导游员所梦寐以求的事情。

(2) 从游客的角度来看，随着现代社会的迅猛发展，人们的物质文化生活得到了显著的提高，人们所具备的文化修养，所掌握的现代信息都是空前的。所有这些都促使他们对现代社会有了更高的要求和更加丰富多彩的期望。他们在工作、学习、娱乐等各个方面都



提出了自己与众不同的想法和预期。旅游活动也不例外，游客在旅游过程的开始之前到结束之后都有自己独特的需求，他们逐渐地将更多的目光转移到自己需要的满足当中，包括物质、文化、精神等几乎所有的方面。参加一次现代旅游活动已经完全超越了传统意义上旅游的内涵和外延。他们注重精神上的完美体验，注重物质上的深度享受，以及身体上的彻底放松和有利健康。他们从未像现在这样关注自己人生价值的实现和人生意义的完善。所有这些都决定了他们在自己参与的旅游活动中能够得到自己个性需要的满足。人类的个性不同是不争的事实，所以他们对导游员的讲解内容、形式也都有自己倾向性，适合甲的未必适合乙；同样，适合乙的未必适合甲。这就客观上要求导游员的讲解要在内容和形式上体现个性，实现个性化服务。如果导游员的讲解泛泛而谈，缺乏针对性，是根本无法满足游客的个性化需要的。

13.2.2 导游员个性化讲解的作用

(1) 个性化的讲解可以充分地满足广大游客的不同需求，实现其旅游预期，并可能产生意外的惊喜。伴随着游客潜在的和现实的个性要求，导游员讲解如果可以针对不同游客的不同特点和要求提供富有个性的讲解，游客必然会因为自己愿望得以实现而感到满足。这种迎合游客需要的个性讲解，可以使游客充分地感受到旅游企业、导游员对自己的重视和关注，满足了游客实现对自尊的需求，从而在身心上都得到了完全的愉悦。

(2) 个性化的讲解可以充分展示导游员不同凡响的讲演魅力，在得到游客赞许的同时，也提升了自己的形象，体验到实现自我价值的成就感和无比的喜悦之情。导游员通过刻苦学习，深入钻研，一方面掌握尽可能多的知识，另一方面全面熟悉游客的情况，最终以高超的讲解技艺赢得游客的称赞，这是对辛苦努力的最有效的报答。当导游员看到游客全神贯注、全情投入地倾听自己的讲解时，他们流露出的神情足以让任何导游员兴奋并自我陶醉。实现自我价值的感受是何其让人欣喜！而这种来自游客的对导游员的正面强化必然促使其加倍努力，以更加饱满的热情投入以后的接待工作当中。长此以往，定会对导游员的人格净化、升华产生不可估量的作用。他们将在游客不断的掌声当中，对导游工作，对导游这一职业形成根深蒂固的热爱和向往。

(3) 个性化的讲解在提高游客满意度、提升导游员自身素质的同时，在客观上必然促进旅游业的整体协调发展，促进社会的和谐进步。任何社会的发展都以追求广大人民群众物质文化生活水平的提高为目标。旅游活动中的导游员个性化讲解以深入细致的服务使游客流连忘返，良好地体验到了旅游活动带给他们的快乐和幸福，使他们的身心得到了最为完美的放松和陶冶，从而会以极大的热情和精力投入今后的学习和工作当中，客观上有利于社会的进步和完善。另外，导游员个性的讲解是建立在对游客的深入研究之基础上的，他们对游客需求的关心和重视，必然会为旅游企业培养大量的忠诚客户。游客在享受到完善的导游服务之后，必然会将自己的完美体验告诉自己的朋友和亲人，并向他们宣传旅游企业的优秀服务，最终促进旅游企业的进一步发展和壮大。总而言之，旅游活动的开展源于现代社会人们要求身心休整的一种倾向。导游个性化讲解可以有效地满足旅游者在旅游过程中的需要，使其身心经调整而精神焕发，这对于人类自身的发展、社会的进步等都有积极作用。



13.3 个性化导游服务能力的提高

13.3.1 提高导游员个性化导游服务意识

提供个性化导游服务，必须首先从思想上高度重视、培养个性化服务的热情。任何一名积极要求进步，胸怀游客的优秀导游员都应将个性化服务当作自己服务准则，通过自己有针对性的个性化服务使游客获得满意的体验。

13.3.2 导游员个性化服务要点

1．游客至上，全面、系统地研究游客的喜好及禁忌

导游员在讲解过程中，不论是内容还是形式，都必须要有针对性，要从游客的需要出发。因此，在讲解之前，有必要做足够多的功课来了解游客的详细情况，围绕讲解内容、形式来考察游客的信息。例如，美国的游客普遍比较乐观、大方、主动、好冒险等，那么在讲解中就要有意识地多涉及他们感兴趣的内容，讲解的形式上也应当活泼高涨。如果是英国来的游客，则又会是另外一番情境，我们都了解，英国游客一般比较深沉、傲慢，但却非常绅士，他们的幽默形式也比较保守。此时，导游员的有个性的讲解就应当体现在内容上的全面翔实和形式上的稳重有力。如此种种，要做到个性化讲解，必须对游客的相关信息有足够的把握，才能实现"知己知彼"，步步为营。

2．博采众长，打造个性化服务品牌

1) 刻苦钻研讲解内容

对于讲解的内容，导游员不可以只满足于个别导游词当中介绍的有关信息。事实上，许多针对同一地点的介绍，尤其是导游词都"各抒己见"，在一些基本的数据上都难以统一。这一方面说明了行业内不求甚解的懒散现象，另一方面也表露了目前导游员的整体素质水平。因此，作为一名合格的导游员，必须对自己向游客讲解的内容负责，要提高自己的责任感。不可以草草了事，对游客、对自己不负责任。而作为更高的要求，要实现对游客的个性化讲解，往往仅凭一般的导游词是根本不够的。尤其，当面对的游客是具有深厚历史、地理或其他与所讲景点相关的知识的专业人士，就更显得微不足道了；特别是如果导游词中包含错误的信息，那么接下来的工作恐怕很难往下进行了。为此，导游员必须下苦功，刻苦钻研有关内容，详尽地查阅有关知识，甚至可以向有关专家请教、学习。通过不懈的努力，争取使自己成为某方面的专家。如此，往往可以给游客很多的意外，自己在游客心目中树立"高大"形象也就不是什么奢望了。

2) 虚心学习同行优点

导游工作本身的特点为每一位希望成为优秀导游员的导游提供了充分发挥个性的舞台。每一位有志于从事导游工作的人都可以在这个大舞台上展现自己的风采。这就客观上形成了各领风骚的局面。因此，要成为优秀的个性讲解导游员，就需要博采众长，大胆引



进他人的优秀成果为我所用。需要强调的一点是，各个导游的杰出的个性讲解，往往是其经过长时期摸索出来的适合自己的讲解方法。我们在“拿来”时，有必要结合自己的情况进行“深加工”。盲目崇拜，原搬照抄，必将陷入被动局面，得不偿失。

3) 努力形成自身独特风格

不同的导游员有不同的性格、气质、能力、形象等。这些任何一名导游都具备的与众不同的特征，决定了他就是他而不是别人。因此，他的个性化讲解也必然要打上他本人个性的烙印，他的个性化讲解要与他的性格、气质等个人特征相结合。试想，让一位天性沉稳的导游去采用一位生性好动的导游的讲解方式该是多么的令人尴尬。所以，任何一名导游员都应该努力结合自身特点逐渐形成适合自己的个性化讲解方式和方法。活泼开朗的导游可以通过个性讲解给游客留下如同股股泉涌随风拂面的畅快，而优雅、稳重的导游则同样可以通过个性讲解给游客留下如同涓涓流水沁人肺腑的惬意。导游员个性讲解完全没有必要拘泥于一定的形式，要有百家争鸣的气势方可造就旅游业一片欣欣向荣的景象。

4) 强化能力的个性化培养

(1) 语言个性化。语言往往显示一位导游员的思想、感情和格调。个性化的话言不仅要求正确表达，而且要讲得好，讲得美，能打动人心，让人记忆深刻。

个性化导游语言应当平易近人，如促膝谈心，故友叙怀，亲切自然，随意天成。切忌居高临下，如教学生；死板呆滞，如背台词；故弄玄虚，夸夸其谈，如江湖卖艺。要生活化、深情化，从平凡中熨帖出隽永的意味，从朴实中流溢出人性的真诚。另外，室内、室外和车上环境差异大，室外噪声大，干扰多，游客也多，导游员就不能长篇大论地讲，要更趋于简洁、生动、活泼、幽默。在博物馆、纪念馆，就要更注意逻辑严密，富含文化内涵，不妨多一点书卷气。凡此种种，都是需要我们导游员认真体会、悉心体察。

(2) 个性审美情趣。审美修养是导游员非常重要的修养。俗话说：“换一副心，则新一番情。”独特的审美慧眼，发现美的慧心，不仅自身对美的事物能够欣赏，而且能够很好地把这种体验传达给别人。

有人说，有什么样的眼睛，就取什么样的名；人是什么样的水平，大自然也就被“画”成什么样的水平。我们在旅游活动中，经常有大煞风景的景点介绍：那里还有双猫捕鼠、老鹰抓鸡、猪八戒吃西瓜……让人立即想起孔夫子的话：“必也正名乎。”

应用指引 13-1

龙门奉先寺卢舍那佛雕像的导游词节选

雕塑家在处理各种艺术中的矛盾时显示出高超的技巧。佛的下部大刀阔斧，粗犷有力，佛的面部和发骨则精雕细刻、圆润细腻；大三角形的直线造型与袈裟的曲线形成强烈对比，向下的目光和微收的嘴唇又与圆形的佛光和向上的火焰形成鲜明的反衬；佛的高大并不显得孤峰耸峙，他与两侧的左右群雕形成一幅和谐生动而完整的画面。阿难朴实温顺，忠厚虔诚；迦叶谨严持重，老练沉着；天王力士，金刚怒目，威武雄健，如鼎立岳峙；两位菩萨，饰璎珞宝珠，戴华丽宝冠，妙相庄严；两位女供养人则头梳双髻，裙据曳地，娴静温



存。凡此种种，都显示出艺术家们在处理高大与广阔，粗犷与细腻，沉静与流动，外形与内心，曲与直等方面的极其高超的艺术技巧。这样大规模的佛龛雕刻，结合得如此紧密，相互呼应、有机地突出主题，形成如此绵密而又不可分的整体。不要说在中国，就是在世界雕塑杰作中也是十分罕见的。

导游员如果没有个性化的艺术修养和审美眼光，要对景点作这样的讲解是不可能的。

古人说："深情领略，是在解人。"（张岱《西湖梦寻》）"胜不在山水，在游山水人。故山非能胜也，人好游山者胜之。"（董传策《罗秀山记》）也许，美丽的山水风光更容易给游客带来感官刺激，一下子就感觉得到它迷人、宜人。但要真正地让客人领略其中真味，导游员的引导、点化和启示是绝对不可少的。甚至，在某些时候，讲好自然景观，而且能有一定的个性化风格，比讲人文景观更难。

阅读案例 13-1

曾有位甘肃名导带一个海外艺术家团去河西游览，在参观敦煌石窟之后，次日在沙漠上行进。清晨霞光万道，一轮红日喷薄而出，景象十分壮观。客人要求停车照相。车停后，客人下来，议论纷纷，兴奋异常。导游请驾驶员把汽车开到沙丘后边停下来，不要出声，然后告诉客人："请大家暂时不要出声，不要走动，也不要照相，一会儿在最佳的时刻我会告诉大家照相的，现在只是静静地看，静静地欣赏，不要与别的客人交流。"

一刹时，天地俱寂，万籁无声，只有大漠日出勃然腾越。几分钟后导游告诉客人，可以说话和照相了。一下子客人"炸"了，纷纷表示："太美了！""太有意思！"一位艺术家拉着导游的手说："真谢谢你，你给我们创造了这么好的意境：静，绝对的静。置身在这广袤的大漠，天地无声，一下子就仿佛让人回到了洪荒时代，回到了人类的童年，突然感到人是多么的渺小。但是，看着那冉冉升起朝气蓬勃的红日，那气势，那力量，又让人热血奔涌。谢谢你给我们创造了一种超越时空美的意境，让我们体验、欣赏这么美的敦煌……"

这时，导游也讲话了。他说："欣赏和创造是相通的。能欣赏就能创造，你们这些艺术家的眼光毕竟要比一般人高出一筹。要欣赏，中国古人历来讲究'虚静'。虚，故能容纳万境；静，故能了然群动。庄子说：'天地有大美而无言。'无言，静，人才可以和天地相通，达至天人合一，同时也觉得她十分亲切，让人亲近……"

这一番解释让游客一下子感到东西方的距离缩短了，中国人的审美趣味和审美风尚不再是神秘和不可捉摸，而变得可知可感，容易理解了。导游员与客人的关系又进了一步。导游的独特审美给予客人超出预期的附加体验。

(3) 个性化知识修养。中国人说："腹有诗书气自华。"我们祖国有几千年的历史和丰厚的文化积淀，有富含丰富文化内涵的数以千计的人文自然景点。尽管导游员尽可能将自身努力打造成为各方面的专家，但景点所涉及的知识浩若烟海，我们不可能一览无余。所以，导游尽可能根据自己的知识背景和个人偏好，在博的基础上有比较专的个性化知识修养。例如，你是一名爱好书法的导游，就可以将这方面的个性知识传播给客人。游览海南三亚南山佛教文化旅游区，大多数导游在引导客人对"寿比南山"景区主题进行体验。实



际上在海南三亚南山佛教文化旅游区内，有一幅长达数十米、集王羲之字迹刻成的《般若波罗蜜多心经》，全文 260 字。书法之相具有“龙跳天门，虎卧凤阳”之势。许多导游员对此默无一言，有的甚至连经名都念错(般若：音 be re)，若你能从该书法入手，讲解南山佛教文化旅游区，定能非同凡响。

3．加强历练，培养个性化的应变能力

阅读案例 13–2

某游船首航，船上满载着回国观光的台湾同胞。首餐时，主人举行隆重的欢迎宴会。餐厅里，高朋满座，佳肴纷呈，招待小姐正依次斟酒，宴会即将开始。由于一客人因故晚到，另一客人侧身让座，不慎带起台布，打翻了一只空啤酒杯。杯子滚向台边，眼看就要落地。在一边斟酒的招待小姐急忙上前，打算用右手接住。她缺乏应变经验，操作技术又不娴熟，忘了自己的左手还托着盛满酒瓶和饮料的托盘。一倾身，左手失去平衡，托盘中的葡萄酒旋即打翻，倒在一位客人的下装上。客人满面愠色，低头看着自己弄脏了的下装，招待小姐更不知所措。俗话说“一人向隅而举座不欢”，全餐厅随之哑然。眼看一场热烈的宴会就要给“搅”了。

游船导游迅急走到这位客人身边，面含微笑，温婉亲切而又意味深长地讲了一句：“先生，恭——喜——了。”在这里，他利用了汉语的谐音：低头审视曰“躬”(恭)，下装脏了要“洗”(喜)，故曰“恭喜”。这一桌客人领会了导游员的机辩和幽默，不由鼓起掌来。

在这样的气氛中，那位客人的不快稍有缓解。可是，全厅的客人只听见杯子打了，看见饮料，却不明白这一桌客人何以鼓起掌来。面对着来自全餐厅的探询的目光，导游不紧不慢地说：“女士们、先生们：中国有句老话说‘破财有喜’。刚才发生的事情各位都知道了。杯子打了，名之‘破’；有颜色的酒水，名之‘彩’，彩者，财也。这位先生的下装脏了，看来得送洗衣房了，我们谨在此向这位先生表示深深的歉意。洗者，喜也。因此，这叫‘破财有喜’。我们首航首餐，就赶上‘破财有喜’，这是吉兆。因此，谨恭祝在座各位多多发财，幸福如意！”

这时，全场掌声雷动，宾主觥筹交错，互道祝词，宴会重又出现热情友好的气氛。由于客人满意，离船时，全体客人捐款为该旅游船做一匾额，上书“观光有赖”四个大字。

应变能力是当代人应当具有的基本能力之一。但每个人的应变能力又最据个性特征，因为先天的因素，多血质的人比黏液质的人应变能力就高些。但应变能力也是可以通过适当的方法加以培养和修炼。对导游来说，应多参加富有挑战性的活动，通过解决问题和克服困难的过程来增强自己的应变能力；应扩大个人的交往范围，先学会应变各种各样的人，才能推而广之，应对各种复杂环境，应对更为复杂的社会问题。还应加强自身的修养，注意改变不良的习惯和惰性。在工作、学习和日常生活中，遇事沉着冷静，学会自我检查、自我监督、自我鼓励，从小事做起，努力控制自己，不达目标不罢休。只要下决心锻炼，人的应变能力是会不断增强的。

总之，“规范”加上“个性”，定会引领导游员走上成功的职业发展道路。



本章小结

本章首先指出个性化导游服务是旅游活动发展的客观要求；其次以导游员个性化讲解为重点阐述了个性化导游服务的意义和作用；最后指出提高导游员个性化导游服务意识，分析导游员个性化服务的要点以全面提高导游员个性化服务能力。

思考与练习

简答题

1. 简述导游个性化服务的意义和作用。
2. 结合实际，谈谈如何提高导游个性化服务。

北京大学出版社本科旅游管理系列规划教材

序号	书　　名	标 准 书 号	主　编	定价	出版时间	配套情况
1	导游实务教程	7-301-26110-1	高亚芳	49	2015	课件
2	餐饮经营与管理	7-301-26144-6	公学国　王雅静	38	2015	课件
3	旅游规划理论与方法	7-301-25939-9	牟　红	43	2015	课件
4	旅游交通管理	7-301-25643-5	来逢波　陈松岩	31	2015	课件
5	会展节事策划与管理	7-301-25512-4	朱　华　张哲乐	35	2015	课件
6	酒店质量管理原理与实务	7-301-25543-8	张红卫　张　娓	37	2015	课件
7	旅游景区管理	7-301-25223-9	杨絮飞　蔡维英	39	2015	课件
8	旅游文化创意与策划	7-301-25166-9	徐兆寿	43	2015	课件
9	旅行社经营管理	7-301-25011-2	余志勇	35	2015	课件
10	现代酒店管理实用教程	7-301-24938-3	林　巧　张雪晶	38	2015	课件
11	旅游学概论	7-301-23875-2	朱　华	44	2014	课件
12	旅游心理学	7-301-23475-4	杨　娇	41	2014	课件
13	旅游法律法规教程	7-301-24850-8	魏　鹏	45	2014	课件、微课
14	旅游政策与法律法规	7-301-23697-0	李文汇　朱　华	43	2014	课件
15	旅游英语	7-301-23087-9	朱　华	48	2014	课件、光盘、视频
16	旅游企业战略管理	7-301-23604-8	王　慧	38	2014	课件
17	旅游文化学概论	7-301-23738-0	闫红霞　李玉华	37	2014	课件
18	西部民族民俗旅游	7-301-24383-1	欧阳正宇	54	2014	课件
19	休闲度假村经营与管理	7-301-24317-6	周绍健	40	2014	课件
20	会展业概论	7-301-23621-5	陈　楠	30	2014	课件
21	旅游学	7-301-22518-9	李　瑞	30	2013	课件
22	旅游学概论	7-301-21610-1	李玉华	42	2013	课件
23	旅游策划理论与实务	7-301-22630-8	李　锋　李　萌	43	2013	课件
24	景区经营与管理	7-301-23364-1	陈玉英	48	2013	课件
25	旅游资源开发与规划	7-301-22451-9	孟爱云	32	2013	课件
26	旅游地图编制与应用	7-301-23104-3	凌善金	38	2013	课件
27	旅游英语教程	7-301-22042-9	于立新	38	2013	课件、教师用书
28	英语导游实务	7-301-22986-6	唐　勇	33	2013	课件
29	导游实务	7-301-22045-0	易婷婷	29	2013	课件、教师用书
30	导游实务	7-301-21638-5	朱　斌	32	2013	课件
31	旅游服务礼仪	7-301-22940-8	徐兆寿	29	2013	课件
32	休闲学导论	7-301-22654-4	李经龙	30	2013	课件
33	休闲学导论	7-301-21655-2	吴文新	49	2013	课件
34	休闲活动策划与服务	7-301-22113-6	杨　梅	32	2013	课件
35	前厅客房服务与管理	7-301-22547-9	张青云	42	2013	课件
36	旅游学导论	7-301-21325-4	张金霞	36	2012	课件
37	旅游规划原理与实务	7-301-21221-9	郭　伟	35	2012	课件
38	旅游地形象设计学	7-301-20946-2	凌善金	30	2012	课件
39	旅游文化与传播	7-301-19349-5	潘文焰	38	2012	课件
40	旅游财务会计	7-301-20101-5	金莉芝	40	2012	课件
41	现代酒店管理与服务案例	7-301-17449-4	邢夫敏	29	2012	课件
42	餐饮运行与管理	7-301-21049-9	单铭磊	39	2012	课件
43	会展概论	7-301-21091-8	来逢波	33	2012	课件
44	旅行社门市管理实务	7-301-19339-6	梁雪松	39	2011	课件

如您需要更多教学资源如电子课件、电子样章、习题答案等，请登录北京大学出版社第六事业部官网 www.pup6.cn 搜索下载。

如您需要浏览更多专业教材，请扫下面的二维码，关注北京大学出版社第六事业部官方微信（微信号：pup6book），随时查询专业教材、浏览教材目录、内容简介等信息，并可在线申请纸质样书用于教学。



感谢您使用我们的教材，欢迎您随时与我们联系，我们将及时做好全方位的服务。联系方式：010-62750667，moyu333333@163.com，pup_6@163.com，lihu80@163.com，欢迎来电来信。客户服务 QQ 号：1292552107，欢迎随时咨询。